

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud



Tesis

Calidad de la Atención según el Usuario del Centro de Atención Primaria II San Ignacio de la Red Asistencial Essalud - Lambayeque durante Noviembre 2009-Febrero 2010

**Para Optar el Grado Académico de
Maestro en Ciencias con Mención en
Gerencia de Servicios de Salud**

Autor:

Dr. Vladimir Benjamín Carranza Lozano

Asesor:

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

Lambayeque

2013



Dr. Vladimir Benjamín Carranza Lozano

Autor

Dr. Néstor Rodríguez Alayo

Asesor



Dr. Vladimir B. Carranza Lozano
DNI N° 16771636

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 10675913

APROBADO POR EL JURADO:

Dr. HUGO URBINA RAMIREZ
Presidente

Dra. BLANCA FALLA ALDANA
secretaria

Ms. Sc. LUIS SANDOVAL CRUZALEGUI
Vocal

Lambayeque, 2013

Acta de Sustentación de Tesis



iendo los 13 hrs. con 45 minutos del día 16 de Abril del año 2013; Se reúnen en el predio de la Universidad Politécnica de México, los señores miembros del jurado nombrados por resolución y/o 016-2013-ERS del 9- marzo del 2013.

Dr. Hugo Urbino Ramírez: Presidente

Dra. Blanca Talla Alvarado: Secretaria

M. C. Luis Sandoval Cruzalegui: Vocal

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada Calidad de la Atención según el manual del Centro de Atención Primaria II San Juan de los Rios, 2005 - febrero 2010 presentada por el tesis. Mod. Luis Sandoval Cruzalegui, con el propósito de obtener el grado de Maestría en Ciencias con especialidad en Gestión de Servicios de Salud. El Sr. Presidente autoriza la exposición del trabajo de Tesis a continuación los integrantes del jurado procederán a formular los preguntas correspondientes con dichos trabajos, los cuales son para ser resueltos por el sustentante.

A continuación los integrantes del jurado utilizando la tabla de Calificación de la Escuela de Post Grados se procederá a la calificación del mencionado trabajo otorgando un promedio de (80).

Ochoenta puntos otorgados al calificador de Tesis. En consecuencia el Tesis se encuentra apto para obtener el grado de Maestría en Ciencias con especialidad en Gestión de Servicios de Salud.

Después de los 145' del mismo día por terminados el presente acto Académico, se concluyen los miembros del jurado por lo que se firma la presente Acta para ser copia.

Dr. Hugo Urbino

Presidente

Dra. Blanca Talla

Secretaria

Dr. Luis Sandoval

Vocal

CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

Yo, Nestor Manuel Rodríguez Alayo , usuario revisor del trabajo de investigación del estudiante Vladimir Benjamín Carranza Lozano , identificado con documento de identidad N° 16771636 de tesis titulada :

“Calidad de la Atención según el Usuario del Centro de Atención Primaria II San Ignacio de la Red Asistencial Essalud - Lambayeque durante Noviembre 2009 - Febrero 2010 “.

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que ha arrojado un porcentaje de similitud de **16 %** , verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña el Programa de Turnitin .

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituyen plagio y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo .

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso .

Lambayeque , 15 de Enero del 2026



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

Se adjunta:

- Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)
- Recibo digital

CALIDAD DE LA ATENCIÓN SEGÚN EL USUARIO DEL CENTRO
DE ATENCIÓN PRIMARIA II SAN IGNACIO DE LA RED
ASISTENCIAL Es SALUD-LAMBAYEQUE DURANTE NOVIEMBRE
2009-FEBRERO 2010

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	ri.uagro.mx Fuente de Internet	2%
2	www.ujat.mx Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Católica Nordestana Trabajo del estudiante	<1%
4	www.calidad.org Fuente de Internet	<1%
5	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	<1%
6	chanekeque.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	<1%

www.chospab.es



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

8	Fuente de Internet	<1 %
9	www.docmedical.com Fuente de Internet	<1 %
10	www.inppares.org Fuente de Internet	<1 %
11	www.perutrabajos.com Fuente de Internet	<1 %
12	slidehtml5.com Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1 %
14	calidadeducativacolpos.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.linguee.com Fuente de Internet	<1 %
16	catalogo.biblio.unc.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.santarosa.edu.ve Fuente de Internet	<1 %

<1 %



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

20	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %
21	www.viajesvillarreal.com Fuente de Internet	<1 %
22	www.worldcat.org Fuente de Internet	<1 %
23	intellectum.unisabana.edu.co Fuente de Internet	<1 %
24	bellred.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
25	cliic.org Fuente de Internet	<1 %
26	www.aecpa.es Fuente de Internet	<1 %
27	mp3.gratis-total.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1 %



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N^a 17640067
Asesor

31	www.revista-portalesmedicos.com Fuente de Internet	<1 %
32	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Ana G. Méndez University Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
35	ifish.fun Fuente de Internet	<1 %
36	fdocuments.net Fuente de Internet	<1 %
37	roderic.uv.es Fuente de Internet	<1 %
38	vinv.ucr.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
39	www.consortio.org Fuente de Internet	<1 %
40	oes.chileanjar.cl Fuente de Internet	<1 %
41	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

43	Submitted to IPE Test Account Trabajo del estudiante	<1 %
44	ep3.nuwm.edu.ua Fuente de Internet	<1 %
45	openaccessojs.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.euroinnova.ec Fuente de Internet	<1 %
47	mail.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	riubu.ubu.es Fuente de Internet	<1 %
50	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018 Publicación	<1 %
51	blogmedicina.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	encolombia.com Fuente de Internet	<1 %
53	revistas.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

54	rio.upo.es Fuente de Internet	<1 %
55	tr-ex.me Fuente de Internet	<1 %
56	www.gfk.com Fuente de Internet	<1 %
57	www.nutricionhospitalaria.com Fuente de Internet	<1 %
58	www.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	www.vaticannews.va Fuente de Internet	<1 %
60	Jeel Moya-Salazar, Eliane A Goicochea-Palomino, Jorge Porras-Guillermo, Betsy Cañari et al. "Assessing empathy in healthcare services: a systematic review of South American healthcare workers' and patients' perceptions", Frontiers in Psychiatry, 2023 Publicación	<1 %
61	armaz.com Fuente de Internet	<1 %
62	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
63	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

64	html.rincondelvago.com Fuente de Internet	<1 %
65	licenciaturadenadialopez.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
66	ri-ng.uaq.mx Fuente de Internet	<1 %
67	www.cird.org.py Fuente de Internet	<1 %
68	www.hotelopia.ru Fuente de Internet	<1 %
69	www.msal.gov.ar Fuente de Internet	<1 %
70	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 23 (2007)", Brill, 2012 Publicación	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Vladimir Benjamín Carranza Lozano
Título del ejercicio:	INFORME FINAL
Título de la entrega:	CALIDAD DE LA ATENCIÓN SEGÚN EL USUARIO DEL CENTRO ...
Nombre del archivo:	TESIS_FINAL_CARRANZA_LOZANO_VLADIMIR_06082024_ACT_...
Tamaño del archivo:	697.5K
Total páginas:	60
Total de palabras:	9,779
Total de caracteres:	48,274
Fecha de entrega:	10-dic.-2024 11:58a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2547891062



Dr. Nestor Manuel Rodríguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor

DEDICATORIA

Para mis adorados Padres, mi esposa y mis hijos por su apoyo incondicional, consejos, comprensión y amor. Para poder lograr mis objetivos.

VLADIMIR B. CARRANZA LOZANO

Agradecimiento

Agradezco a Dios por protegerme siempre y darme fuerzas para superar dificultades en esta fase de mi vida.

Al Dr. Néstor Rodríguez Alayo, asesor de la presente investigación, por su visión crítica y rigor metodológico, que ayudan a formar como persona e investigador.

A mis maestros de la Escuela de Postgrado, que han formado parte de nuestra vida profesional y lograr metas propuestas, por sus conocimientos, consejos y motivación.

Al Personal de Salud del Centro de Atención Primaria II San Ignacio de la Red Asistencial Essalud que han colaborado en la presente investigación.

A mis pacientes que cada día se atienden en el Servicio de Medicina.

Muchas gracias y que Dios los bendiga.

VLADIMIR B. CARRANZA LOZANO



INDICE

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	19
1.1. Realidad problemática	19
1.2. Antecedentes del Problema	12
1.4. Objetivo general:.....	28
II. MATERIAL Y METODOS:	29
2.1. Tipo de Investigación :	29
2.2. Material y Muestra :	33
2.3. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	34
2.4. Analisis de Datos	35
III.- Resultados :	35
IV.- DISCUSIÓN	47
V.- CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52
VIII. ANEXOS	55

Calidad de la Atención según el Usuario del Centro de Atención Primaria II San Ignacio de la Red Asistencial Essalud - Lambayeque
durante Noviembre 2009 - Febrero 2010

RESUMEN

Se evaluó el grado de satisfacción de los pacientes en base a la calidad de atención brindados en los servicios del CAP II “San Ignacio” de la Red Asistencial Es Salud – Lambayeque con la finalidad de implementar un plan de mejoramiento continuo de la calidad para así lograr un alto nivel de competitividad en los servicios que son altamente demandados por la población de asegurados, debido a que en el CAP II, se percibe insatisfacción durante la atención.

Mediante un diseño No Experimental, con tipo de estudio prospectivo correlacional en 444 usuarios que acudieron al CAP II “San Ignacio” de la Red Asistencial Es Salud – Lambayeque durante noviembre 2009 – febrero 2010 utilizando la entrevista - encuesta y la aplicación de un cuestionario, se evaluó la medición de la calidad de los servicios en los consultorios externos de esta Red Asistencial Es Salud - Lambayeque a partir de la satisfacción de los pacientes, que fue llevado a cabo a través de las Dimensiones de satisfacción global y las cinco dimensiones que sintetizan dicha satisfacción global: capacidad de respuesta al servicio, disponibilidad del servicio, profesionalismo técnico, calidad relacional y calidad ambiental. Para contrastar la hipótesis de investigación se realizó la prueba de hipótesis de proporciones con el fin de verificar el estándar establecido; luego se presenta medidas de asociación entre la satisfacción y algunas características generales de los pacientes; análisis de correlación entre las diferentes dimensiones; regresión lineal múltiple con fin de encontrar que dimensiones predicen la satisfacción en orden de importancia; considerándose significativo un valor de $p < 0.05$ en las comparaciones respectivas.

Existen pacientes mujeres (66%) y varones (34%). En cuanto a la edad, el grupo etáreo de 35 a 44 años (33%). Referente al grado de instrucción, el nivel superior es el que predomina (58%), seguido del nivel secundario (30%). En cuanto al estado civil predominaron los pacientes casados (47.3%), seguido de los solteros (41.4%). La comparación de proporciones indica que menos del 80% de los pacientes están satisfechos (42.7 %) con la atención con un nivel de significancia de $p < 0.05$. La satisfacción del paciente se encuentra significativamente relacionada con la edad, frecuencia con que se atienden y la frecuencia con que vienen por la dolencia del momento de la entrevista, más no con el sexo y el grado de instrucción, a un nivel de significancia de $p < 0.05$.

Se concluye que el porcentaje de pacientes satisfechos atendidos en el CAP II San Ignacio de la Red Asistencial Lambayeque de Es Salud; es estadísticamente menor con un nivel de significancia del 0.05 a lo establecido por la institución de lograr por lo menos un 80% de pacientes satisfechos.

Palabras Claves: nivel de satisfacción, usuarios, calidad de atención.

Quality of Cas you Center San Ignacio Elementary II Care Network-
Lambayeque Essalud During November 2009 - February 2010

ABSTRACT

They evaluated the degree of patient satisfaction based on the quality of care provided in the services of CAP II "San Ignacio" EsSalud Care Network - Lambayeque. in order to implement a continuous quality improvement in order to achieve a high level of competitiveness in the services that are highly demanded by the insured population, because the CAP is perceived dissatisfaction during care.

Using a non-experimental design: prospective study with correlation type in 444 users who attended the CAP II "San Ignacio" EsSalud Care Network - Gauteng during November 2009 - February 2010 using the interview - survey and application of a questionnaire, was evaluated measuring the quality of outpatient services in this EsSalud Healthcare Network - Lambayeque from patient satisfaction, which was conducted through the dimensions of satisfaction and the five dimensions that summarize this overall satisfaction: service responsiveness, service availability, technical expertise, relational quality and environmental quality. To test the research hypotheses were tested for assumptions of proportions in order to verify the standard set, then presents measures of association between satisfaction and some general characteristics of patients, analysis of correlation between different dimensions, linear regression Multiple dimensions in order to find that predict satisfaction in order of importance, considering significant $p < 0.05$ in comparison to respective.

The composition of the sample consisted of female patients (66%) and men (34%), In terms of age, we observed that the predominant age group 35 to 44 years (33%), Concerning the educational status of the patients interviewed, the upper level is dominant (58%), followed by secondary (30%). In terms of marital status married patients predominated (47.3%), followed by unmarried (41.4%). The comparison of proportions indicates that less than 80% of patients are satisfied (42.7%) with the attention with a significance level of $p < 0.05$. Patient satisfaction is significantly related to age, frequency of attending and how often they come for the condition of the time of the interview, but not with sex and educational attainment at a significance level of $p < 0.05$).

It is concluded that the percentage of satisfied patients in primary care centers in San Ignacio Lambayeque EsSalud Healthcare Network, is statistically lower with a significance level of 0.05 as determined by the institution to achieve at least 80% patient satisfaction satisfied.

Key words: level of satisfaction, users, quality of attention.

I.- INTRODUCCION

1.1.- Realidad Problemática

En el Perú el Seguro Social de Salud-Es Salud es una Institución que tiene por finalidad cubrir a los trabajadores asegurados y sus familiares en los riesgos de enfermedades, maternidad, invalidez, accidentes, vejez y muerte.

Es Salud durante la década de los noventa, amplió sustancialmente la oferta de los servicios públicos en salud, sin embargo, la calidad de atención de estos servicios se ha venido deteriorando a través del tiempo; reflejado en largos tiempos de espera para ser atendidos en los diferentes servicios de salud por la falta de profesionales, la falta de equipamiento médico, medicamentos de baja calidad, escasez de medicamentos, déficit en infraestructura.

Hoy hablar del cliente es hablar de calidad, porque la calidad se inicia en la forma como espera el cliente recibir el servicio y termina en la forma como percibe lo que ha recibido. Y es que en la actualidad, el consumidor, usuario o cliente, elige un producto ó un servicio que es capaz de darle la mayor satisfacción para un nivel de precio dado.

La atención al cliente, es uno de los elementos claves necesarios para que una empresa otorgue una buena calidad en sus servicios. Esto significa, que la empresa debe asegurarse que el cliente es considerado en la organización como prioridad uno y de que constituye un punto de convergencia único e innegable del trabajo y de los esfuerzos de todos. El proveer un buen servicio al cliente, genera incremento en la demanda de productos y servicios por el mayor compromiso que se adquiere frente al usuario, reduce los costos por cliente y mejora la recuperación de costos, contribuyendo a alcanzar la sustentabilidad del establecimiento.

En términos de rendimiento, la evaluación de la satisfacción del cliente es el método más eficaz de medir los logros y las mejoras alcanzadas, además esa medición permite aumentar la conciencia sobre la calidad del servicio, saber donde se está posicionando, poder compararse con otros, identificar los puntos fuertes y débiles de la organización y supervisar el progreso; poniendo de manifiesto la línea directriz que existe entre cultura y satisfacción del cliente.

Bajo este contexto, deseamos realizar un estudio en el Centro de Atención Primaria II (CAP II) "San Ignacio", el cual cobertura a los asegurados adscritos a dicho establecimiento de salud; el estudio a realizarse será, en los servicios de Medicina, Enfermería, Obstetricia, Odontología y Admisión aplicando un cuestionario a los pacientes al término de su atención.

1.2.- Antecedentes del Problema

Aguirre H. (1991) en su estudio `` Evaluación y Garantía de Calidad de la Atención Médica``, presentado en el Instituto Nacional de Salud Pública-México, establece que la calidad de atención está íntimamente ligada a valores del ser humano por el rol que desempeña en la salud física y mental de las personas, otorgar atención médica con oportunidad, amabilidad, trato personalizado, comunicación y ambiente confortable que permitan mejorar el nivel de salud y satisfacción del usuario y que contribuyan a mejorar su calidad de vida

Paganini J. (1993) en su estudio`` Calidad y Eficiencia de la Atención Hospitalaria: Relación entre estructura, proceso y resultado``, según la propuesta de la OPS ,considera que si bien los resultados constituyen un índice adecuado de la calidad de la atención médica, se necesitan evaluaciones simultaneas de las estructuras y los procesos para conocer las razones de las deficiencias encontradas y para planear intervenciones que no solamente lo mejoren sino también que alcancen eficiencia y equidad de la organización y el suministro de servicios de salud.

Barrera. (1995) en su estudio: `` De la calidad de la atención al control``, presentado en el curso taller de la Escuela Nacional de Salud Pública-Lima, establece que la calidad de la atención que se brinda en un hospital depende de diversos factores, que empiezan desde una adecuada relación usuario-equipo de salud, hasta el trato que recibe. En este contexto los conocimientos científicos-tecnológicos del personal, así como la infraestructura y recursos materiales con los que cuenta contribuyen a brindar una atención de buena calidad.

Del Castillo, C. (1997) en su estudio `` Calidad de Atención en el Servicio de Obstetricia en el Hospital Arzobispo Loayza: Enfoque desde el punto de vista de la paciente``, concluye que la calidad esta en relación con las necesidades y expectativas de una usuaria o cliente, resulta que medir la calidad significa introducirse en el mundo subjetivo de dicha usuaria o cliente no solo para saber qué es lo que ella espera cuando acude al servicio, sino también lo que ella trae y que puede dificultar o facilitar su salud.

Piscoya J, Aliaga E. (1997) en su estudio `` Auditoria Médica como pilar de la Atención de Salud `` en la revista médica IPSS-Lima, concluye que la calidad de atención es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de recurso de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes.

Pérez, K. (1998) en su estudio `Nivel de percepción de usuarios sobre calidad de atención de los servicios de salud ``. En su tesis para optar el grado de Maestro en Salud Familiar y Comunitaria en la Universidad Nacional de Trujillo concluye que una atención de calidad incluye datos del paciente, estado de salud, ambiente donde se llevo a cabo la atención y los resultados a que se llega después de la atención .

Frecuentemente las evaluaciones de calidad en la atención brindada se centran en resultados administrativos y no se toman en cuenta la perspectiva del usuario.

Núñez K, Sagastegui A. (1998) en su estudio ``Influencia de la calidad de atención recibida en la comunidad a la asistencia de usuarias al Consultorio Externo de Obstetricia del Hospital I Florencia de Mora- IPSS, en su tesis para optar el título profesional de Obstetriz de la Universidad Privada Antenor Orrego, concluye que la calidad de atención es un tema de interés creciente que se mide como el mayor beneficio médico, psicológico y social del paciente al menor costo y riesgo.

Cabrejos Guillermo (2002) y Patazca Juan (2000) realizaron estudios sobre calidad de atención del servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes encontrando que los usuarios tuvieron una percepción buena sobre la calidad en confiabilidad de 46.9%, seguridad de 70.4% y empatía de 58%.

Rodríguez Ana y Mamani María (2002) estudiaron la calidad de atención desde el punto de vista del usuario y del proveedor en la consulta externa de 16 establecimientos periféricos de la Red Asistencial Lambayeque de EsSalud, encontrando que la calidad percibida por los usuarios tuvo tendencia a ser deficiente y para los proveedores fue buena.

Vega Juan (2002) realizó un estudio sobre calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud encontrando que los usuarios califican un nivel de calidad alto respecto a los trabajadores.

Huangal Elmer (2006) realizó un estudio de calidad de atención en la consulta externa del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de EsSalud en 384 usuarios encontrando que la opinión sobre la calidad de atención médica es regular en el 50.52%.

Huamán José (2007) estudió la calidad de atención percibida por pacientes hospitalizadas en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Docente Las Mercedes concluyendo que la percepción de atención global es regular siendo la empatía la dimensión que obtuvo mayor puntaje (buena calidad) y la de aspectos tangibles el menor puntaje (mala calidad).

López Torres A. (2010) Valoró el nivel de satisfacción del usuario durante la atención médica en cada servicio de consultorio externo del Hospital Naylamp, determinando que solo en los servicios de Nefrología con 83.4 %, de Cardiología con 77.2 % y Neurología con 75 % los pacientes están mas satisfechos en base al criterio de calidad de atención de Auditoria de Es Salud que exige 75 % de nivel bueno de calidad de atención recibida.

BASE TEÓRICA

Calidad proviene del latín Quilitas y significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que el resto de su especie. (8)

Avedis Donabedian en 1980 propuso una definición de Calidad Asistencial: Calidad de la Atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de las ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (9)

Donabedian, manifiesta que la calidad es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la Salud. Señala tres dimensiones fundamentales de la Calidad: La Técnica (aplicación de conocimientos y técnicas para la Atención a la Salud), la Interpersonal (relación entre los proveedores de Servicios y los usuarios de los mismos), sin dejar de considerar el contexto sociocultural donde se otorga el Servicio. (8)

Donabedian. También hace referencia a 3 enfoques útiles para evaluar la Calidad: La Estructura, el Proceso y el Resultado. En la Estructura engloba los Recursos Humanos, materiales, Tecnológicos y Organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención; en el Proceso incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios y la habilidad con lo que la utiliza; los Resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado y la satisfacción del usuario y del personal de Salud (8)

Gilmore y Moraes (1997) mencionan 5 aspectos de la calidad: Un alto nivel de excelencia profesional, Uso eficiente de los recursos, Un mínimo de riesgo para el paciente, Un alto grado de satisfacción por parte del paciente y un impacto final en la Salud (4)

Según Ishikawa (1988) la calidad es diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio que sea útil, lo mas económico posible y siempre satisfactorio para el cliente. (7)

Ishikawa enfatizo la necesidad de un tratamiento y alcance integral de la calidad en una empresa, comprometiendo junto con el componente productivo a la gerencia, los servicios y en general al total de elementos participantes. Por lo que la calidad estaría dada por 6 principios: Primero la calidad, orientación hacia el consumidor, el proceso siguiente es el cliente, utilizar datos y números, respetar la humanidad, administración inter funcional. (7)

Vanormelingen (1997) define a la calidad como la satisfacción de las necesidades de los usuarios con soluciones técnicamente optimas. (12)

Betancourt menciona que la calidad en la atención de Salud se da cuando los resultados o efectos de este proceso satisfacen los requisitos de los clientes externos e internos y además cumplen las normas como procedimientos y reglamentos institucionales del sistema. (2)

La internacional organización for estandarización (ISO) en 1989 definió: “Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado”. (9)

La OMS en el año 1991 afirmó que una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros) de forma oportuna y efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite. (9)

Juran JM (1980) sostiene que la calidad no solo puede evaluarse y mejorarse, si no también debe planificarse, siendo esta fase necesariamente previa a las demás. Una vez planificada la mejora de la calidad, deben destinarse y organizar los recursos de forma que permitan conseguir estos objetivos, es entonces cuando pueden producirse la evaluación de la calidad y la implementación de las medidas para que la mejora de la calidad pueda producirse. (6)

Noriaki Kano (1984), identifica las distintas percepciones de calidad que hacen los clientes y que ayudan a identificar las necesidades: Calidad que se espera (implícitas) que es lo los clientes dan por supuestas; calidad que satisface (explícitas) que es lo que los clientes solicitan explícitamente; Calidad que deleita (los clientes no solicitan porque desconocen que existen). Las organizaciones que las ofrecen se sitúan en posición ventajosa. (3)

La percepción de la calidad es diferente desde el punto de vista de prestador de servicios y el usuario: El prestador de servicios observa la falta de recursos materiales, la falta de recursos humanos, los problemas interpersonales, la falta de mantenimiento de la infraestructura, falta de Comunicación y el tiempo de espera. En cambio el usuario observa primero el tiempo de espera, la no mejoría, la calidad técnica, el tiempo que dura la consulta, la relación interpersonal con el proveedor. (13)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) crearon el modelo SERVQUAL con el propósito de analizar las causas de orígenes de los problemas de calidad de servicio y de diseñar acciones específicas encaminadas a mejorar el nivel de calidad del servicio prestado. Definieron la calidad del servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas o deseos que sobre este se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorara negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

La Escala Servqual contempla la percepción de las necesidades y las expectativas del cliente, determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio de un proveedor específico valorando ambas a través de una encuesta dividida en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Existen factores que intervienen en las expectativas de los clientes: comunicación boca a boca, necesidades personales de los clientes, experiencias y comunicaciones externas con los proveedores. (11)

En los últimos años se está utilizando un nuevo instrumento de la medición de la calidad adaptado específicamente para salud: El SERVQHOS, que es una adaptación al ámbito de Salud de la encuesta SERVQUAL. Es una medida de la calidad percibida, facilita la orientación hacia el paciente de la asistencia sanitaria que presta el establecimiento de Salud, al tiempo que permite identificar oportunidades de mejora, por tanto, capacita para la toma de decisiones a la Dirección del Establecimiento de Salud. (11)

Los pilares de la calidad destacan 4 finalidades: óptimo beneficio de la atención de cada usuario, minimizar los riesgos, eficiencia en el uso de los recursos, garantizar el confort y el respeto al derecho de los usuarios. (7)

Se ha demostrado que los costos de la no calidad generan repeticiones innecesarias que aumentan los costos y que estos constituyen un porcentaje importante de los costos globales del centro de salud, llegándose a cifrar en el 20% de la facturación de muchas empresas y aún el 35% en las empresas de servicios. (10)

Existen factores determinantes en la calidad de los servicios de salud, los relacionados a procedimientos y personal involucran a las competencias del personal, organización administrativa, actualización de los conocimientos, procesos administrativos, abastecimiento de instrumental y medicamentos; dentro del entorno físico encontramos la accesibilidad a los servicios, señalización, equipamiento y mobiliario. (5)

Las visiones de calidad son diferentes desde el punto de vista del paciente, prestador y administrador. El paciente observa el grado de alivio de los síntomas y el grado de mejoría funcional. El prestador se fija en la concordancia entre la atención y los avances técnicos, mientras que al administrador le importa el uso apropiado los recursos. (1)

La evaluación de la calidad de la atención primaria en salud se define como un proceso externo y periódico de evaluación de la calidad de atención en consultorios, comparando procesos al interior de estos establecimientos con un patrón establecido. (1)

1.3.- Formulación de pregunta de investigación

¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de salud del CAP II “San Ignacio” de la Red Asistencial EsSalud-Lambayeque durante los meses de Noviembre 2009 - Febrero 2010?

La **HIPÓTESIS** de la investigación queda expresada como:

El grado de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de salud del CAP II “San Ignacio” de la Red Asistencial EsSalud – Lambayeque, no alcanza el nivel estándar establecido por la institución.

La investigación se **JUSTIFICA** porque: El presente trabajo se realizará por la necesidad, de conocer la opinión de sus asegurados o usuarios con respecto a la calidad de los servicios de salud brindados en el CAP II “San Ignacio” de la Red Asistencial EsSalud – Lambayeque.

Siendo los Objetivos de la investigación:

1.4.- OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes en base a la calidad de los servicios brindados en los servicios del CAP II “San Ignacio” de la Red Asistencial EsSalud – Lambayeque.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Describir las características generales de edad , sexo y estado civil de los pacientes atendidos y relacionarlos con la satisfacción.
- ✓ Determinar la satisfacción global desde la perspectiva de los pacientes atendidos.
- ✓ Determinar la asociación entre la satisfacción global y las dimensiones de la calidad percibida por los pacientes atendidos.
- ✓ Determinar el grado de satisfaccion por cada consultorio y cual fue el mayor.
- ✓ Identificar las dos dimensiones que tuvieron mayor calidad de atencion que influyeron en la satisfaccion del paciente.

II.- MATERIAL Y METODOS

2.1.- TIPO DE INVESTIGACION.

Descriptiva, prospectiva, correlacional

DISEÑO DE INVESTIGACION.

No experimental: “Sólo después” o “Ex Post facto”

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

La medición de la calidad de los servicios en los consultorios externos de la Red Asistencial EsSalud-Lambayeque a partir de la satisfacción de los pacientes se llevó a cabo a través de las Dimensiones de la satisfacción global y las cinco dimensiones que sintetizan dicha satisfacción global definiéndose a continuación:

SATISFACCIÓN GLOBAL

Es una valoración general de carácter sintético que el paciente manifiesta acerca del servicio recibido; en el cual hay un conjunto de actividades esablecidas dentro de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio que aquí se definen.

DIMENSIONES: Áreas en que se ordenan las características o actividades de la calidad de servicio percibida por los pacientes de acuerdo a su similitud de contenido.

A. Capacidad de Respuesta al Servicio

Es el grado de reacción del personal asistencial en la actividad de consulta externa ante el paciente, en el proceso de atención, como es conseguir cita en admisión, acudir al consultorio, esperar para ser atendido, etc. preocupándose por el buen uso del tiempo de los pacientes.

Indicadores:

Tiempo para obtener una cita

Tiempo para que le atendiera el Profesional de la salud

Tiempo para recibir medicina

Tiempo de entrega de referencia a otro establecimiento

B. Disponibilidad del Servicio

Es la capacidad hasta que el paciente puede ponerse en contacto con el personal asistencial, mostrando disposición y voluntad para ayudar a los pacientes y proporcionarles un servicio rápido y completo.

Indicadores

Horario de atención

Ayuda y orientación

Seguimiento para lo indicado

Respeto por su turno

Disponibilidad de atención en emergencia

C. Profesionalismo Técnico

Esta dimensión engloba aspectos relativos al nivel de conocimientos teóricos, prácticos y actualizados que posee el profesional de la salud, su capacidad para ejecutarlos, así como la claridad con que lo

hace en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad, comprendiéndose las técnicas, pautas y normas del ejercicio profesional, relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento, así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente.

Indicadores

Exámen físico

Habilidad y conocimiento de su profesión

Explicación en términos entendibles

Criterio para referir a otro establecimiento

Atención eficaz

Tratamiento prescrito a sus necesidades

D. Calidad Relacional

Esta dimensión recoge los aspectos del servicio relacionándolos, con las actitudes y comportamiento del profesional de la salud hacia el paciente, es decir, el tratamiento interpersonal que existe para con el paciente. Siendo un aspecto subjetivo que se refiere al trato recibido por los pacientes, y en el que se debe lograr la mejor satisfacción posible del paciente respetando su autonomía y preferencias.

Indicadores

Orientación precisa e importante

Disposición para ayudarlo

Le brindan confianza

Recibe el saludo antes de atenderlo

Respuesta amable a las consultas

E. Calidad Ambiental

Esta componente tiene relación con los elementos tangibles del servicio ya que en él se incluye aquellas características del lugar de la prestación de los servicios que hacen la atención a la salud conveniente, confortable, agradable, privada y hasta cierto punto deseable, que acreditan la satisfacción del paciente y su deseo de volver al establecimiento para recibir atención de salud en el futuro.

Indicadores:

Buena presencia del personal

Limpieza en consultorios

Confort en consultorios

Las unidades de medida de estas dimensiones (variables) y la Satisfacción Global están en una escala de Liker con niveles de Siempre(3), A veces (2) y Nunca (1),; que para evaluar la satisfacción del usuario ha sido expresada según la siguiente denominación:

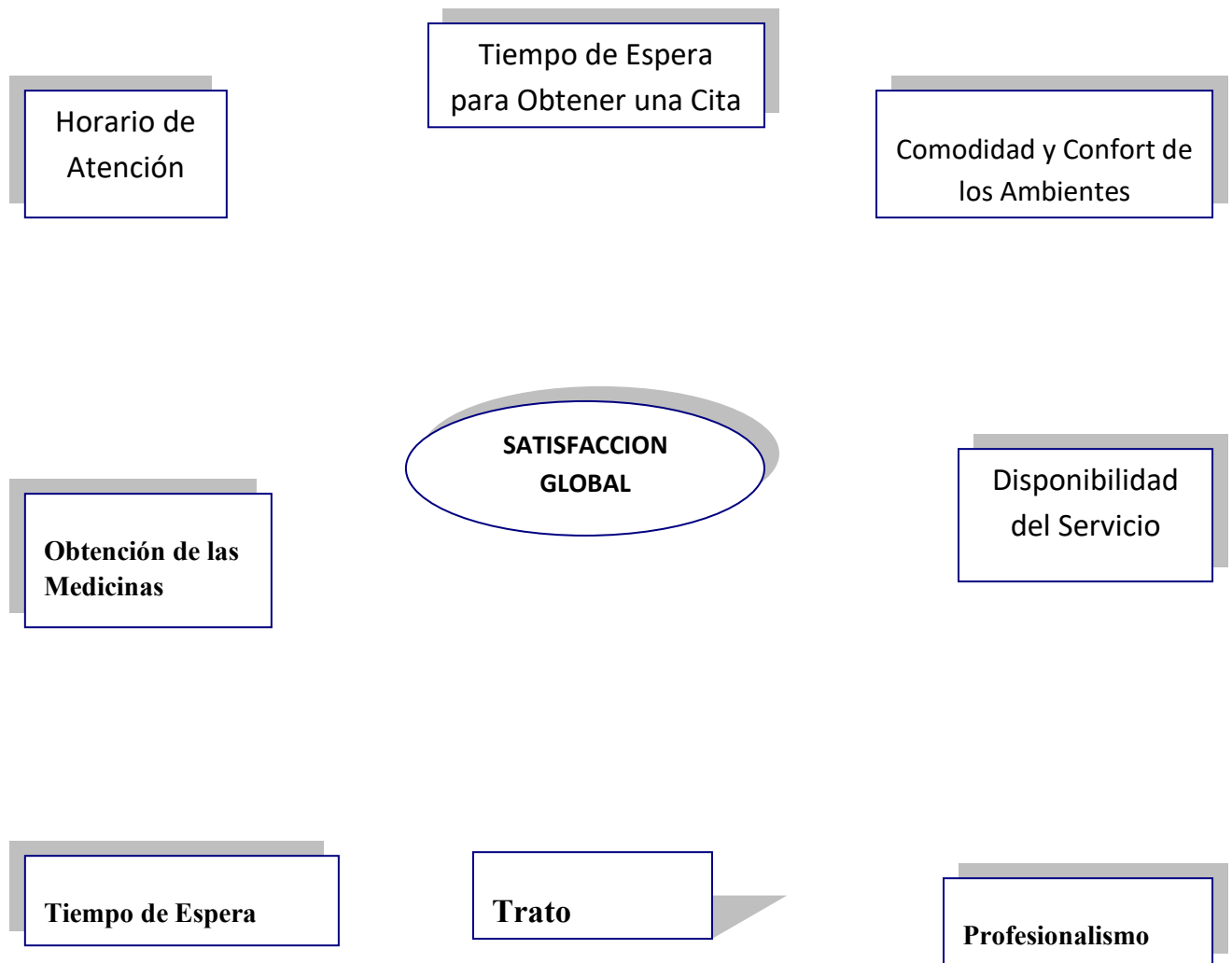
Satisfecho (S) = Siempre

Insatisfecho (P) = A veces

Insatisfecho (I) = Nunca

El sistema de codificación estuvo establecido de manera que las puntuaciones más altas representaron los niveles más elevados de la satisfacción del usuario y así mismo las puntuaciones más bajas indicaron niveles inferiores de satisfacción, en una escala de uno a tres.

MODELO DE LA INVESTIGACION:



2.2.- POBLACION Y MUESTRA

. El tamaño de muestra se calculó para propósitos de estimar proporciones relacionadas con la satisfacción del paciente; con un nivel de confianza de 0.95 y un margen de error de 0.05. Resultando una muestra de tamaño de 444 pacientes.

2.3.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para contrastar la hipótesis de investigación se realizó la prueba de hipótesis de proporciones con el fin de verificar el estándar establecido; luego se presenta medidas de asociación entre la satisfacción y algunas características generales de los pacientes; análisis de correlación entre las diferentes dimensiones; regresión lineal múltiple con fin de encontrar que dimensiones predicen la satisfacción en orden de importancia; considerándose significativo un valor de $p < 0.05$ en las comparaciones respectivas.

III.- RESULTADOS

CUADRO N° 01. ENTREVISTADOS EN SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCION
PRIMARIA II “SAN IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL
LAMBAYEQUE- ESSALUD 2010

SERVICIO	n	%
Admisión	222	50
Medicina	105	24
Enfermería	55	12
Obstetricia	43	10
Odontología	19	4
Total	444	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del CAP II San Ignacio 2010

CUADRO N° 02. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN SEXO DE LOS PACIENTES
ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN IGNACIO” DE LA RED
ASISTENCIAL LAMBAYEQUE-ESSALUD 2010

SEXO	n	%
Femenino	293	66
Masculino	151	34
Total	444	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del del CAP II San Ignacio 2010

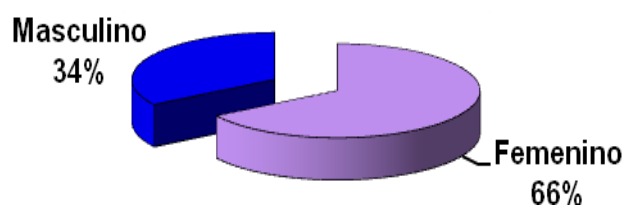


GRÁFICO N° 01: SEXO DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN
IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE-ESSALUD 2010

CUADRO N° 03. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN EDAD DE LOS PACIENTES
ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN IGNACIO” DE LA RED
ASISTENCIAL LAMBAYEQUE-ESSALUD 2010

EDAD (años)	n	%
15 a 24	37	8
25 a 34	117	26
35 a 44	145	33
45 a 54	87	20
55 a 94	58	13
Total	444	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del CAP II San Ignacio 2010

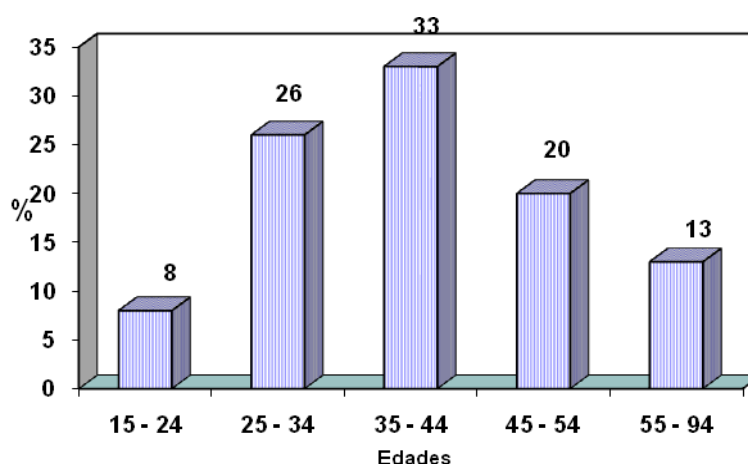


GRAFICO N° 02 : EDAD DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN
IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE-ESSALUD 2010

CUADRO N° 04. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN
DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN IGNACIO”
DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE-ESSALUD 2010

Grado de Instrucción	N	%
Primaria	51	11
Secundaria	135	30
Superior	258	58
Total	444	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del CAP II San Ignacio 2010

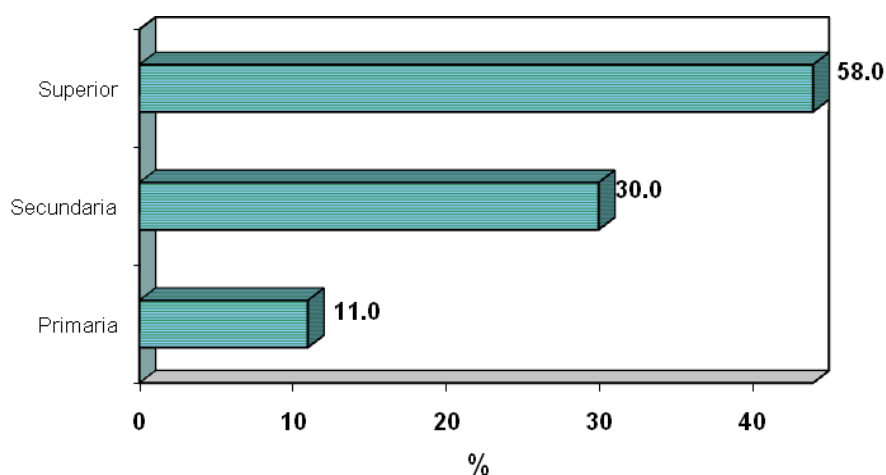


GRAFICO N° 03: GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES
ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN IGNACIO” DE LA
RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE - ESSALUD 2010

CUADRO N° 05. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL SEGÚN ESTADO CIVIL DE
LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN IGNACIO”
DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD – LAMBAYEQUE 2010

FRECUENCIA	n	%
Casado	210	47,3
Soltero	184	41,4
Conviviente	46	10,4
Viudo	3	0.7
Divorciado	1	0.2
Total	444	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del CAP II San Ignacio 2010

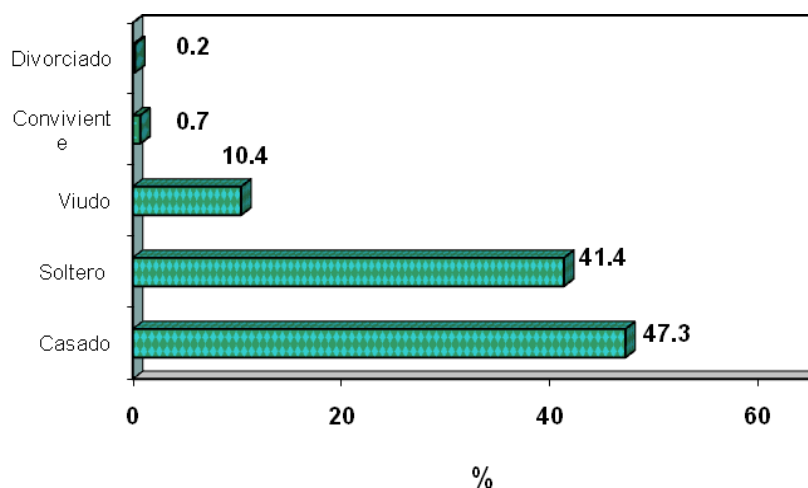


GRÁFICO N° 04: ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN
IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE - ESSALUD 2010

CUADRO 06: ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DE LA ENCUESTA
PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

DIMENSIONES	INDICADOR	GRADO DE SATISFACCIÓN		
		S %	P %	I %
Capacidad de Respuesta al Servicio	1) El tiempo para obtener una cita	38.6	16.2	45.2
	2) El tiempo que esperó para que le atendiera profesional de la salud después de haber obtenido la cita	43.3	18.8	37.9
	3) Los medicamentos estuvieron disponibles	38.5	53.6	7.9
	4) Las referencias a otro Establecimiento de Salud realizadas por el profesional de salud son rápidas y oportunas	36.0	41.0	23.0
	5) La atención recibida fue inmediata	59.7	37.6	2.7
Disponibilidad del Servicio	6) El profesional de salud cumple con su horario de trabajo	62.5	36.6	0.9
	7) El profesional de salud respeta el turno de acuerdo a la llegada del paciente	66.9	31.8	1.4
	8) El profesional de salud le indicó seguimiento	57.2	35.8	7.0
	9) El profesional de salud le brindó atención de emergencia cuando lo necesito	55.4	39.0	5.6
	10) El consultorio está equipado	42.3	48.9	8.8
Profesionalismo Técnico	11) El profesional de salud le realiza el examen completo	36.9	53.6	9.5
	12) El profesional de salud le explicó sobre los hallazgos y manejo de la enfermedad	57.4	36.0	6.5
	13) El Profesional de salud que lo atendió demuestra una Formación Profesional adecuada	68.5	30.6	0.9
	14) El profesional de salud le refirió a otro Establecimiento de Salud de mayor nivel	45.5	34.7	19.8
	15) El profesional de salud le brindó atención eficaz	43.7	49.1	7.2
	16) Considera adecuado el tratamiento indicado por el profesional de salud	49.5	47.3	3.2
Calidad Relacional	17) La orientación que le brindó el profesional de salud es precisa e importante	52.9	44.8	2.3
	18) Existe disposición del profesional de salud para ayudarlo cuando lo necesita	59.9	36.7	3.4
	19) Confía en la capacidad del profesional de salud	50.7	42.8	6.5
	20) El profesional de salud le respondió amablemente sobre su problema de salud	72.1	24.8	3.2
	21) El profesional de salud lo saludó antes de atenderlo	75.2	22.5	2.3
	22) El profesional de salud le brinda confianza para que que ud le cuente sus problemas	66.2	28.8	5.0
Calidad Ambiental	23) El profesional de salud mantiene una buena apariencia	51.8	37.2	11.0
	24) El consultorio tiene buena limpieza	51.7	42.4	5.9
	25) El consultorio es adecuado para la atención	40.3	51.6	8.1

S: Satisfecho, **P:** Poco satisfecho, **I :** Insatisfecho

CUADRO 07: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II
 “SAN IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE - ESSALUD 2010

DIMENSIONES	GRADO DE SATISFACCION			
	Satisfecho		Insatisfecho	
	SIEMPRE		AVECES NUNCA	
	%	n	%	n
Capacidad de respuesta al servicio	43.2	192	56.8	252
Disponibilidad del Servicio	56.8	252	43.2	192
Profesionalismo Técnico	42.6	189	41.8	255
Calidad Relacional	54.0	240	46.0	204
Calidad Ambiental	47.9	212	43.7	232

CUADRO 08: VALORES PROMEDIOS DE CADA DIMENSIÓN DE LA ENCUESTA
 PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS
 EN CAP II “SAN IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL LAMBAYEQUE –
 ESSALUD 2010

DIMENSIONES (D_i)	Media	Intervalo de confianza al 95%
D ₁ = Capacidad de respuesta al Servicio	1.53	1.14 a 1.92
D ₂ = Disponibilidad del servicio	1.67	1.21 a 2.13
D ₃ = Profesionalismo Técnico	1.50	1.04 a 1.95
D ₄ = Calidad Relacional	1.57	1.13 a 2.01
D ₅ = Calidad Ambiental	1.44	1.07 a 1.81

CUADRO 09. GRADO DE SATISFACCIÓN SEGÚN PROPORCION ESTADISTICA DE LOS PACIENTES POR DIMENSIÓN DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD – LAMBAYEQUE 2010

DIMENSIONES (D_i)	PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN	INTERVALO DE CONFIANZA AL 95%
D ₁ = Capacidad de respuesta al Servicio	0.56	0.53 a 0.59
D ₂ = Disponibilidad del servicio	0.85	0.83 a 0.87
D ₃ = Profesionalismo Técnico	0.75	0.72 a 0.78
D ₄ = Calidad Relacional	0.80	0.77 a 0.83
D ₅ = Calidad Ambiental	0.76	0.73 a 0.78

CUADRO 10. ASOCIACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES Y LA SATISFACCIÓN
GLOBAL DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN CAP II “SAN
IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD – LAMBAYEQUE 2010

DIMENSIONES	D₁	D₂	D₃	D₄	D₅
D ₁ = Capacidad de respuesta al Servicio	1				
D ₂ = Disponibilidad del servicio	,688	1			
D ₃ = Profesionalismo Técnico	,598	,538	1		
D ₄ = Calidad relacional	,603	,585	,586	1	
D ₅ = Calidad Ambiental	,585	,575	,619	,538	1
Nota: N=444. Todas las correlaciones son significativas en el nivel 0.01					

Siendo uno de nuestros objetivos determinar la asociación entre la satisfacción global y las dimensiones establecidas, utilizamos el coeficiente de Pearson ya que hacemos uso de las puntuaciones de cada dimensión.

Como puede observarse, todas las dimensiones se correlacionan de manera directa y en forma significativa entre ellos mismos.

CUADRO 09. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES POR
SERVICIO Y DIMENSIÓN DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS
EN CAP II “SAN IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD –
LAMBAYEQUE 2010

SERVICIO	Capacidad de Respuesta	Disponibilidad del servicio	Profesionalismo Técnico	Calidad Relacional	Calidad Ambiental	PROMEDIO
ADMISION	1.4	1.6	1.5	1.5	1.4	1.48
ENFERMERIA	1.5	1.6	1.6	1.5	1.6	1.56
MEDICINA	1.5	1.4	1.7	1.5	1.6	1.54
OBSTETRICIA	1.3	1.5	1,5	1.5	1.7	1.50
ODONTOLOGIA	1.3	1.4	1.5	1.4	1.4	1.40
Total, general	1.5	1.5	1.6	1.4	1.6	

CUADRO 11. GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DE LOS PACIENTES
 POR SERVICIO DE LOS PACIENTES ENTREVISTADOS EN
 CAP II “SAN IGNACIO” DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD –
 LAMBAYEQUE 2010

SERVICIO	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL
	n	%	n	%	
ADMISION	89	40.0	133	59.9	222
ENFERMERIA	26	48.1	28	51.9	54
MEDICINA	49	46.2	57	53.8	106
OBSTETRICIA	19	44.1	24	55.8	43
ODONTOLOGIA	7	36.3	12	63.2	19
TOTAL	190	42.7	254	57.3	444

IV.- DISCUSION

La composición de la muestra abarcó a pacientes mujeres (66%) y hombres (34%), lo que probablemente refleja la estructura de la población. (Cuadro 02). En cuanto a la edad, observamos que predomina el grupo etáreo de 35 a 44 años (33%), seguido del grupo comprendido entre los 25 a 34 años (26%).(Cuadro 03). Referente al grado de instrucción de los pacientes entrevistados, el nivel superior es el que predomina (58%), seguido del nivel secundario (30%). (Cuadro 04). En cuanto al estado civil predominaron los pacientes casados (47.3%), seguido de los solteros (41.4%). (Cuadro 05)

En el Cuadro 06 se puede observar que los resultados porcentuales de la encuesta, las respuestas varían de satisfechas a insatisfechas; ítems basados en una escala de tres valores, ubicándose los mayores porcentajes como satisfechos (S) y poco satisfechos (P).

Así mismo, en promedio, la mayor parte de los ítems (89.3%) tienen respuestas favorables, es decir muestran satisfacción con dichas características.

Según el Cuadro 08, donde se aprecia los valores de la media ha sido obtenidos en base al puntaje de cada nivel de respuestas a cada pregunta contenidos en los instrumentos, considerando como puntajes: 1 = nunca, 2 = a veces y 3 = siempre. Observando que los puntajes promedios de las dimensiones oscilan desde

1.44 para calidad ambiental y 1.67 para capacidad de respuesta al servicio. Esto corresponde a que exista un alto porcentaje de 43.2 % de pacientes satisfechos.

Así mismo el Análisis Inferencial para contrastar la hipótesis de investigación se realizó la prueba de hipótesis de proporciones con el fin de verificar el estándar establecido; luego presentamos medidas de asociación entre la satisfacción y algunas características generales de los pacientes; análisis de correlación entre las diferentes dimensiones; regresión lineal múltiple con fin de encontrar que dimensiones predicen la satisfacción en orden de importancia.

Prueba de Hipótesis de Proporciones

Con la finalidad de verificar la hipótesis de investigación se realizó una prueba de proporciones mediante la estadística Z. La hipótesis de investigación se especifica de la siguiente forma:

$$H_0: p \geq 0.80$$

$$H_1: p < 0.80$$

En donde $p_0 = 0.80$ es la proporción esperada de pacientes satisfechos. Los datos muestrales proporcionan un valor experimental de la

estadística de prueba:
$$Z_o = \frac{\bar{p} - p_0}{\sigma_p}, \text{ donde } \sigma_p = \sqrt{\frac{p_0(1 - p_0)}{n}}$$

$Z_o = -5.19664$ y el valor crítico de $Z_t = -1.64$

Esto quiere decir que menos del 80% de los pacientes está satisfecho con la atención con un nivel de significancia de 0.05.

Según el Cuadro 09, se observa que las proporciones de satisfacción por dimensión encontramos que en la capacidad de profesionalismo técnico esta en la proporción de 0.827 a 0.873, calidad ambiental en 0.774 a 0.826, estas dimensiones tienen proporciones altas.

V.- CONCLUSIONES

1. El porcentaje de pacientes satisfechos de 42.7 %, atendidos en el CAP II San Ignacio de la Red Asistencial Lambayeque de EsSalud; es estadísticamente menor con un nivel de significancia de 0.05 a lo establecido por la institución de lograr por lo menos un 80% de satisfacción del pacientes satisfechos.
2. La satisfacción del paciente se encuentra significativamente relacionada con la edad, frecuencia con que se atienden y la frecuencia con que vienen por la dolencia del momento de la entrevista, más no con el sexo y el grado de instrucción, a un nivel de significancia de $p < 0.05$.
3. Los servicios que tienen mayor porcentaje de satisfacción son Enfermería (48.1%) y Medicina (46.2 %).
4. Las dimensiones que tienen mayor grado de satisfacción son disponibilidad del servicio (56.8 %) y calidad relacional (54.0 %).
5. Se determino según el sexo, mujeres (66%) y varones (34%). En cuanto a la edad predomina el grupo etáreo de 35 a 44 años (33%). Referente al grado de instrucción, el nivel superior predomina (58%). En cuanto al estado civil predominaron los pacientes casados (47.3%), seguido de los solteros (41.4%).

VI.- RECOMENDACIONES

1. Dado que las dimensiones más importantes que explican la satisfacción son Capacidad de respuesta, se sugiere fortalecerla, orientando los recursos respectivos, a los aspectos vinculados con estas dimensiones, sin menos cabo de la atención a las otras dimensiones.
2. Aplicar el estudio con una periodicidad de 4 a 6 meses con el propósito de determinar la estabilidad de satisfacción del paciente a través del tiempo.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. **Bustamante R.** Evaluación de la calidad de Atención Primaria en Salud. Citado 15 Abril 2009. aprox. 43 paginas. Disponible en URL:http://www.minsal.cl/ici/red_publica/Ricardo_Bustamante_Evaluación_calidad_Atención_en_APS.pdf.
2. **Betancourt A.** Modulo de calidad de los servicios de salud. Maestría en salud pública con mención en Gerencia de los Servicios de Salud. Escuela de Postgrado Universidad Nacional de Piura. 2006.
3. **Calidad** definición. Citado 16 de Abril 2009. aprox. 18 paginas. Disponible en URL:<http://www.tuveras.com>.
4. **Gilmore C, Moraes N.** Gerencia de la calidad en salud. La Habana: MINSAP. Tomo I; 1997.p.161-198.
5. **Guerra J.** Modelo de Medición y Gestión de la calidad en los Servicios de Salud. Citado 17 Abril 2009. aprox. 12 paginas. Disponible en :URL:[http://www.Modelo de gestión de la calidad de los servicios de salud.pdf](http://www.Modelo_de_gestión_de_la_calidad_de_los_servicios_de_salud.pdf)
6. **Juran J.** Juran y el liderazgo para la calidad. Manual para directivos. Díaz de los Santos. Barcelona. 1980.

7. **La calidad total de Ishikawa.** Citado 13 Abril 2009. aprox. 4 paginas.
Disponible en: URL:http://bpa.perú_v.com/ishikawa.htm.
8. **Reyes H. Calidad y genero en la Atención a la Salud.** Citado 8 de Abril 2009. aprox 11 paginas.
Disponible en:
URL:<http://www.afluentes.org/documentos/calygenensaluddef.doc>.
9. **Suñol R.** La calidad de la atención. Citado 11 Abril 2009. aprox 13 paginas.
Disponible en : http://www.coordinadoraprofunds.org/doc/214/rosa_suñol.pdf
10. **Suñol R.** El papel de la calidad de la asistencia en una política de contención de costos. En: *Ética y costos en Medicina Intensiva*. A.Net, ed. Springer verlay. Barcelona.1997.
11. **SERVQUAL.** Un Instrumento para medir la calidad en los servicios. Citado 16 de Abril 2009. aprox 4 paginas. Disponible en: URL: http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio_servqual.pdf
12. **Vanormelingen, H.** Gerencia e salud. La Habana: MINSAP. Tomo I; 1997.p. 111-142.
13. **Zurita B.** Calidad de la atención en Salud. Citado 15 abril 2009. aprox. 10 páginas. Disponible en: URL: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/anales/V58_n1/index_a.htm.
14. **EsSalud.** Glosario integral elaborado la Gerencia Central de Salud.

- 15. Sosa Flores, Jorge.** Calidad del servicio de consulta externa, satisfacción del usuario y del trabajador. Hospital Nacional Aguinaga Asenjo-EsSalud-Chiclayo. Tesis Escuela de Post grado-Lambayeque,1999.
- 16. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P.** Metodología de la Investigación”. Colombia: Mc. Graraw-Hill,1996
- 17. Ávila Acosta R.** “Introducción a la metodología de la investigación- La tesis profesional”. Perú: Estudios y ediciones R.A. 1997.
- 18. López Torres José.** Calidad de atención medica y satisfacción del usuario atendido en la consulta externa del hospital Naylamp EsSalud Chiclayo 2009, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias con Mención en Gerencia de Servicios de Salud EPG – UNPRG 2010.
- 19. [www. secodam.gob /dgorcs/extractos/salud](http://www.secodam.gob/dgorcs/extractos/salud)**

VIII.- ANEXOS

ANEXO 01 : OPINION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II SAN IGNACIO EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL

I.- DATOS GENERALES

1. **Establecimiento** : Centro de Atención Primaria II San Ignacio
2. **Edad** : Años
3. **Sexo** : Masculino () Femenino ()
4. **Estado Civil** :
5. **Situación Laboral** :
6. **Grado de Instrucción:** Primaria () Secundaria ()
Superior () Analfabeto ()

II.- CUESTIONARIO

	<u>SIEMPRE (3)</u>	<u>A VECES (2)</u>	<u>NUNCA (1)</u>
1. Le fue fácil conseguir una cita?	()	()	()
2. Cumplen con su horario de trabajo?	()	()	()
3. La duración del tiempo para la atención es apropiada?	()	()	()
4. Le realizaron un examen completo y minucioso ?	()	()	()
5. Respetan el turno de atención de acuerdo a la llegada del paciente ?	()	()	()
6. El Medico le indico seguimiento (cita de control) de acuerdo al caso ?	()	()	()
7. El Médico le brindó atención de Emergencia cuando lo necesitó ?	()	()	()
8. El personal mantiene una buena apariencia ?	()	()	()
9. Los medicamentos indicados	()	()	()

- estuvieron disponibles ?
10. El Consultorio es adecuado para la atención al paciente (amplio y con comodidad) ? () () ()
 11. El Consultorio tiene una buena limpieza ? () () ()
 12. El Consultorio cuenta con Equipamiento necesario para brindar una buena atención ? () () ()
 13. La orientación e información que le brindó el ¿Medico es precisa e importante ? () () ()
 14. El Médico le brindo una atención de manera eficaz? () () ()
 15. El Médico le explico sobre los hallazgos y manejo de la enfermedad ? () () ()
 16. La atención recibida por el Médico fuè inmediata ? () () ()
 17. Existe disposición del Médico para ayudarlo cuando lo necesita ? () () ()
 18. Confía en la capacidad del Médico ? () () ()
 19. El Médico que lo atendió demuestra una Formación Profesional adecuada ? () () ()
 20. El Médico respondió amablemente sobre su problema de salud(diagnóstico y tratamiento) ? () () ()
 21. Considera adecuado el tratamiento indicado por el Médico ? () () ()
 22. El Médico le refirió a otro Establecimiento de Salud de mayor nivel de acuerdo al caso ? () () ()
 23. Las referencias a otro Establecimiento de Salud realizadas por el Médico son rápidas y oportunas ? () () ()
 24. El Médico lo saludo antes de atenderlo? () () ()
 25. El Médico le brinda confianza para que Usted le cuente sus problemas ? () () ()

ANEXO 02 : ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL
CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II SAN IGNACIO
SERVICIO DE ENFERMERIA

I.- DATOS GENERALES

Establecimiento : Centro de Atención Primaria II San Ignacio

Edad : Años

Sexo : Masculino () Femenino ()

Estado Civil :

Situación Laboral :

Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria ()

Superior () Analfabeto ()

II.- CUESTIONARIO:

SIEMPRE A VECES NUNCA

- | | | | |
|--|-----|-----|-----|
| 1. Le fuè fácil conseguir una cita con la Enfermera(o)? | () | () | () |
| 2. La Enfermera(o) cumple con su horario de trabajo? | () | () | () |
| 3. La duración del tiempo para la atención por parte de la Enfermera(o) es apropiada ? | () | () | () |
| 4. La Enfermera(o) le realiza un examen completo y minucioso ? | () | () | () |
| 5. La Enfermera(o) respetó el turno de atención de acuerdo a la llegada del paciente ? | () | () | () |
| 6. La Enfermera(o) le indico seguimiento (cita de control) de acuerdo al caso ? | () | () | () |
| 7. La Enfermera(o) le brindó atención de Emergencia cuando lo necesitó ? | () | () | () |
| 8. La Enfermera(o) mantiene una buena apariencia? | () | () | () |
| 9. El Consultorio Enfermería es adecuado para la atención al paciente (amplio y con comodidad) ? | () | () | () |
| 10. El Consultorio de Enfermería tiene una buena limpieza? | () | () | () |
| 11. El Consultorio de Enfermería cuenta con Equipamiento | () | () | () |

Médico necesario para brindar una buena atención?

12. La Enfermera(o) cumplió en administrar el tratamiento () () ()

Médico indicado?

13. La orientación e información que le brindó la () () ()

¿Enfermera(o) es precisa e importante?

14. La Enfermera(o) le brindo una atención de manera () () ()
eficaz ?

15. La Enfermera(o) le explica sobre los hallazgos y () () ()
manejo de la enfermedad ?

16. La atención recibida por la Enfermera(o) fue () () ()
inmediata ?

17. Existe disposición de la Enfermera(o) para ayudarle () () ()
cuando lo necesita?

18. Confía en la capacidad de la Enfermera(o)? () () ()

19. La Enfermera(o) que lo atendió demuestra una () () ()
formación profesional adecuada?

20. La Enfermera(o) respondió amablemente sobre su () () ()
problema de salud (diagnóstico y tratamiento) ?

21. La Enfermera(o) le brinda confianza para que () () ()
¿Usted le cuente sus problemas?

22. La Enfermera(o) lo saludó antes de atenderlo? () () ()

23. La Enfermera(o) le preguntó por su estado de salud? () () ()

24. La Enfermera(o) lo llama por su nombre cuando () () ()
lo atiende ?

25. La Enfermera (o) le prestó atención cuándo Usted le () () ()
habló ?

ANEXO 03: ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL

CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II SAN IGNACIO

SERVICIO DE ODONTOLOGIA

I.- DATOS GENERALES

1. Establecimiento : Centro de Atención Primaria II San Ignacio

2. Edad : Años

3. Sexo : Masculino () Femenino ()

4. Estado Civil :

5. Situación Laboral :

6. Grado de Instrucción: Primaria () Secundaria ()

Superior ()

II.- CUESTIONARIO;

SIEMPRE A VECES NUNCA

- | | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 1. Le fuè fácil conseguir una cita con el Odontólogo? | () | () | () |
| 2. El Odontólogo cumple con su horario de trabajo? | () | () | () |
| 3. La duración del tiempo para la atención por parte del Odontólogo es apropiada ? | () | () | () |
| 4. El Odontólogo le realiza un examen completo y minucios | () | () | () |
| 5. El Odontólogo respetó el turno de atención de acuerdo a la llegada del paciente ? | () | () | () |
| 6. El Odontólogo le indico seguimiento (cita de control) de acuerdo al caso ? | () | () | () |
| 7. El Odontólogo le brindó atención de Emergencia cuando lo necesitó ? | () | () | () |
| 8. El Odontólogo mantiene una buena apariencia? | () | () | () |
| 9. Los medicamentos indicados por el Odontólogo estuvieron disponibles ? | () | () | () |
| 10. El Consultorio de Odontología es adecuado para la atención al paciente (amplio y con comodidad) ? | () | () | () |

11. El Consultorio de Odontología tiene una buena limpieza? () () ()
12. El Consultorio Odontología cuenta con Equipamiento Médico necesario para brindar una buena atención? () () ()
13. La orientación e información que le brindó el Odontólogo es precisa e importante? () () ()
14. El Odontólogo le brindo una atención de manera eficaz ? () () ()
15. El Odontólogo le explico sobre los hallazgos y manejo de la enfermedad ? () () ()
16. La atención recibida por el Odontólogo fue inmediata? () () ()
17. Existe disposición del Odontólogo para ayudarlo cuando lo necesita ? () () ()
18. Confía en la capacidad del Odontólogo? () () ()
19. El Odontólogo que lo atendió demuestra una Formación Profesional adecuada? () () ()
20. El Odontólogo respondió amablemente sobre su problema de salud(diagnóstico y tratamiento) ? () () ()
21. Considera adecuado el tratamiento indicado por el el Odontólogo ? () () ()
22. El Odontólogo le refirió a otro Establecimiento de Salud de mayor nivel de acuerdo al caso ? () () ()
23. Las referencias a otro Establecimiento de Salud realizadas por el Odontólogo son rápidas y oportunas ? () () ()
24. El Odontólogo lo saludo antes de atenderlo ? () () ()
25. El Odontólogo le brinda confianza para que Usted le cuente sus problemas? () () ()

**ANEXO 04 : ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL
CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II SAN IGNACIO**

SERVICIO DE OBSTETRICIA

I.- DATOS GENERALES

1. **Establecimiento** : Centro de Atención Primaria II San Ignacio
2. **Edad** : Años
3. **Sexo** : Masculino () Femenino ()
4. **Estado Civil** :
5. **Situación Laboral** :
6. **Grado de Instrucción:** Primaria () Secundaria ()
Superior () Analfabeta ()

II.- CUESTIONARIO

	<u>SIEMPRE</u>	<u>A VECES</u>	<u>NUNCA</u>
1. Le fuè fácil conseguir una cita con la Obstetriz?	()	()	()
2. La Obstetriz cumple con su horario de trabajo?	()	()	()
3. La duración del tiempo para la atención por parte de la Obstetriz es apropiada ?	()	()	()
4. La Obstetriz le realiza un examen completo y minucioso ?	()	()	()
5. La Obstetriz respetó el turno de atención de acuerdo a la llegada del paciente ?	()	()	()
6. La Obstetriz le indico seguimiento (cita de control) de acuerdo al caso?	()	()	()
7. La Obstetriz le brindó atención de Emergencia cuando lo necesitó ?	()	()	()
8. La Obstetriz mantiene una buena apariencia?	()	()	()
9. Los medicamentos indicados por la Obstetriz	()	()	()

estuvieron disponibles ?

10. El Consultorio de Obstetricia es adecuado para la atención al paciente (amplio y con comodidad) ? () () ()
11. El Consultorio de Obstetricia tiene una buena limpieza? () () ()
12. El Consultorio de Obstetricia cuenta con Equipamiento Médico necesario para brindar una buena atención? () () ()
13. La orientación e información que le brindó la Obstetriz es precisa e importante? () () ()
14. La Obstetriz le brindo una atención de manera () () ()
15. La Obstetriz le explica sobre los hallazgos y manejo de la enfermedad? () () ()
16. La atención recibida por la Obstetriz fuè inmediata? () () ()
17. Existe disposición de la Obstetriz para ayudarlo cuando lo necesita? () () ()
18. Confía en la capacidad de la Obstetriz? () () ()
19. La Obstetriz que lo atendió demuestra una ¿Formación Profesional adecuada? () () ()
20. La Obstetriz respondió amablemente sobre su problema de salud(diagnóstico y tratamiento) ? () () ()
21. Considera adecuado el tratamiento indicado por la la Obstetriz ? () () ()
22. La Obstetriz le refirió a otro Establecimiento de Salud de mayor nivel de acuerdo al caso ? () () ()
23. Las referencias a otro Establecimiento de Salud realizadas por la Obstetriz son rápidas y oportunas ? () () ()
24. La Obstetriz lo saludo antes de atenderlo? () () ()
25. La Obstetriz le brinda confianza para que Usted le cuente sus problemas? () () ()

**ANEXO 05: ENCUESTA DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION
DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II SAN IGNACIO**

SERVICIO DE ADMISION

I.- DATOS GENERALES

1. **Establecimiento** : Centro de Atención Primaria II San Ignacio
2. **Edad** : Años
3. **Sexo** : Masculino () Femenino ()
4. **Estado Civil** :
5. **Situación Laboral** :
6. **Grado de Instrucción:** Primaria () Secundaria ()
Superior ()

II.- CUESTIONARIO:

SIEMPRE A VECES NUNCA

- | | | | |
|---|-----|-----|-----|
| 1. El personal de Admisión cumple con su horario de trabajo? | () | () | () |
| 2. La duración del tiempo para la atención por parte del personal de Admisión es apropiada? | () | () | () |
| 3. El personal de Admisión respetó el turno de atención de acuerdo a la llegada del paciente? | () | () | () |
| 4. El personal de Admisión otorgo consultas adicionales cuando se solicitó? | () | () | () |
| 5. El personal de Admisión mantiene una buena apariencia? | () | () | () |
| 6. La ubicación del servicio de Admisión es adecuada y de fácil acceso? | () | () | () |

7. El ambiente de Admisión tiene una buena limpieza? () () ()
8. El ambiente de Admisión cuenta con material y equipo necesario para brindar una buena atención? () () ()
9. La orientación e información que le brindó el personal de Admisión es precisa e importante? () () ()
10. La atención recibida en Admisión fue rápida? () () ()
11. Confía en la capacidad del personal de Admisión? () () ()
12. El personal de Admisión prioriza la atención para casos de urgencia? () () ()
13. Existió disposición del personal de Admisión para ayudarle cuando lo necesitó? () () ()
14. Las referencias tramitadas por el servicio de Admisión rápidas y oportunas? () () ()
15. El personal de Admisión lo saludó antes de atenderlo? () () ()
16. El personal de Admisión lo atendió con buenas maneras? () () ()
17. El personal de Admisión le respondió cortésmente cuándo Ud. le hizo alguna pregunta? () () ()
18. El personal de Admisión le brinda confianza para que Ud. le cuente sus problemas? () () ()

ANEXO 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado paciente:

Soy el investigador Medico **Vladimir Benjamín Carranza Lozano** y estoy realizando un estudio titulado: “Calidad de la atención según el Usuario del Centro de Atención Primaria II San Ignacio durante los meses de Septiembre a Noviembre del 2009”.

Este es un estudio dirigido a los pacientes de 15 años a más edad que se atienden en el Centro de Atención Primaria II San Ignacio, nos interesa conocer su opinión acerca de la atención recibida para lo cual se realizara si usted nos autoriza una encuesta, la cual no representara incomodidad, ni riesgo a su persona.

Como su participación es voluntaria podrá negarse a participar sin que por ello se altere la relación medico – paciente, ni se produzca perjuicio en su tratamiento.

Este estudio y su participación es de carácter confidencial, pero usted podrá conocer los resultados del estudio en el momento que lo solicite. Los resultados serán publicados por la Oficina de Capacitación de la Gerencia de la Red Asistencial Lambayeque por lo que solicitamos su autorización para incluir sus resultados en la publicación.

Si siente que sus derechos no han sido respetados Ud. podrá comunicarse con el responsable del estudio, con la Dirección del Centro de Atención Primaria II San Ignacio ò con la Gerencia de la Red Asistencial Lambayeque.

Presto Libremente mi conformidad para participar en el estudio.

Fecha:

Firma del Participante ò Apoderado:

DNI N°

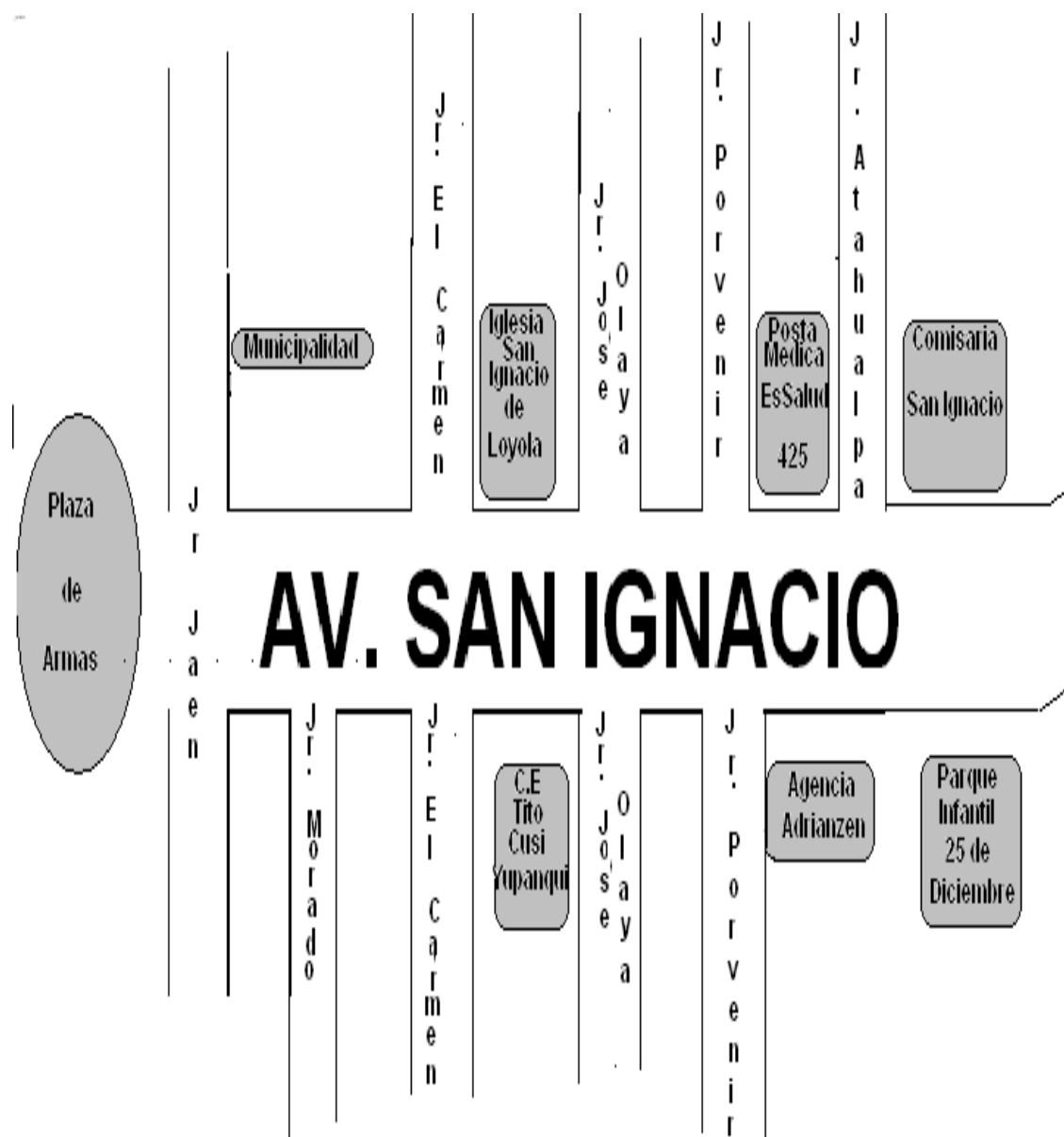


Dr. Vladimir B Carranza Lozano

DNI N° 16771636

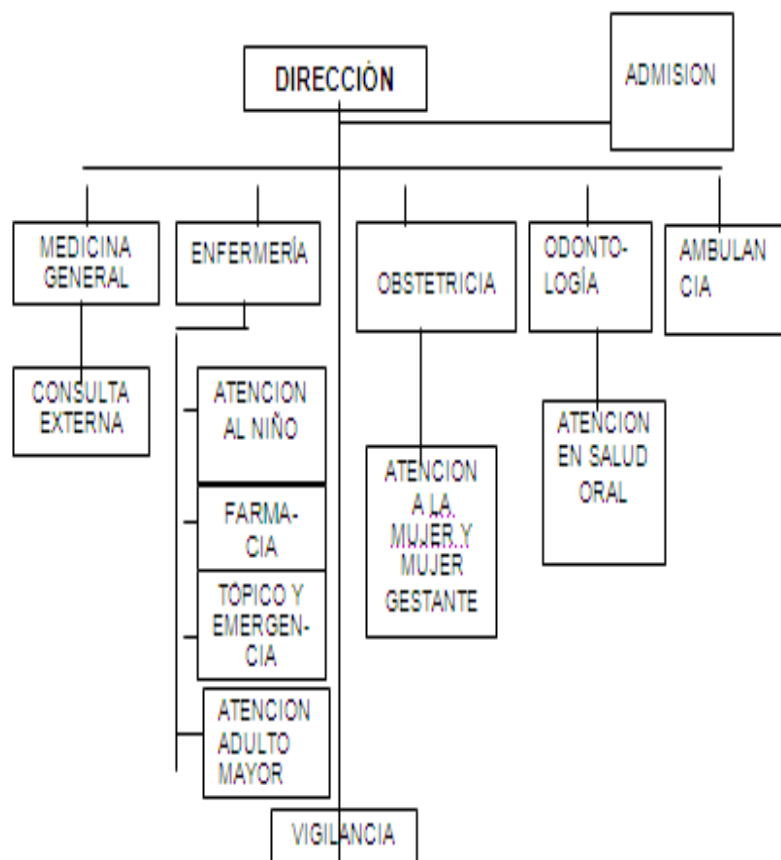
ANEXO 07 : INFORMACION GENERAL DEL CENTRO DE ATENCION PRIMARIA II





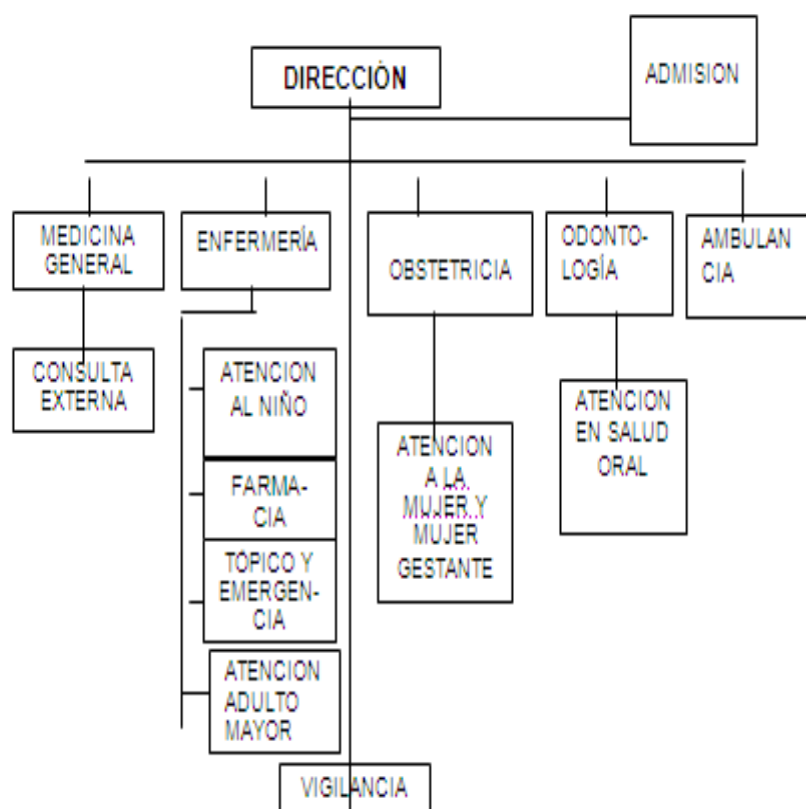
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL:

RECURSOS HUMANOS DEL SISTEMA

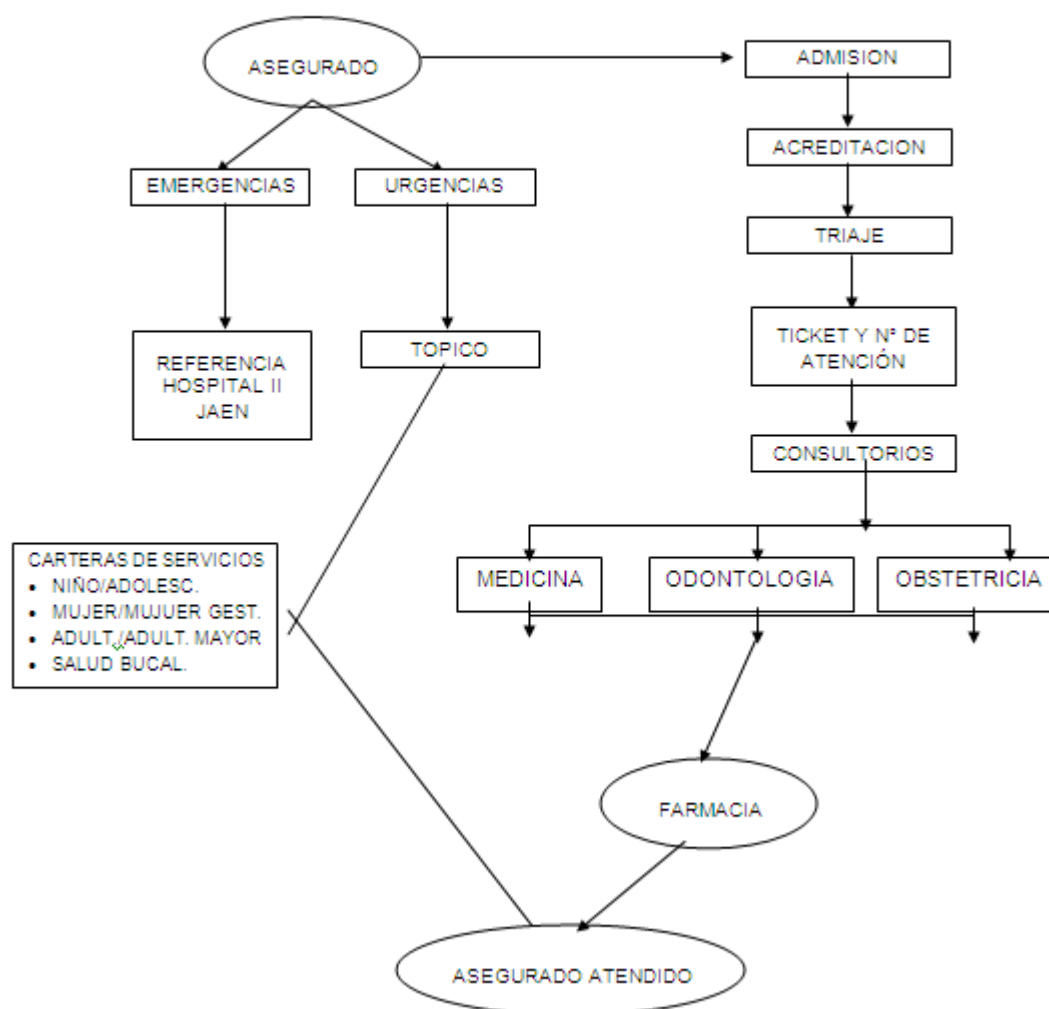


ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL:

RECURSOS HUMANOS DEL SISTEMA



ORGANIGRAMA FUNCIONAL CAP II ESSALUD SAN IGNACIO



ANEXO N° 01

DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Nestor Manuel Rodriguez Alayo , Docente , Asesor de Tesis , usuario revisor del trabajo de investigacion del estudiante Vladimir Benjamín Carranza Lozano , identificado con documento de identidad N° 16771636 de tesis titulada :

“Calidad de la Atención según el Usuario del Centro de Atención Primaria II San Ignacio de la Red Asistencial Essalud - Lambayeque durante Noviembre 2009 - Febrero 2010 “.

Declaro bajo juramento que el presente trabajo no ha sido plagiado , ni contiene datos falsos . En caso se demostrara lo contrario , asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe .

Lambayeque , 15 de Enero del 2026



Dr. Nestor Manuel Rodriguez Alayo
DNI N° 17640067
Asesor