



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

ESCUELA DE POSTGRADO

**INFLUENCIA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA
EN EL INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO, CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO, CENTRO DE SALUD SHILLA, CARHUAZ,
2016**

Tesis para optar el grado de maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud
Mención en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

MONICA YANET JIMENEZ ARTEAGA

Asesora: **Dra. YULIANA MERCEDES DE LA CRUZ RAMÍREZ**

Huaraz – Ancash – Perú

2018



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

ESCUELA DE POSTGRADO

**INFLUENCIA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA
EN EL INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EXTERNO, CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO, CENTRO DE SALUD SHILLA, CARHUAZ,
2016**

Tesis para optar el grado de maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud
Mención en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

MONICA YANET JIMENEZ ARTEAGA

Asesora: **Dra. YULIANA MERCEDES DE LA CRUZ RAMÍREZ**

Huaraz – Ancash – Perú

2018

Nº de Registro: T0627

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Bibiana María León Huerta

Presidente

Magister Ursula Lezameta Blas

Secretario

Doctora Yuliana Mercedes De la Cruz Ramírez

Vocal

ASESORA

Doctora Yuliana Mercedes De la Cruz Ramírez

AGRADECIMIENTO

- Gracias a Dios por la vida de mis padres, hermanos y mi hija, también porque cada día bendice mi hermosa vida con la oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida.
- A los docentes, y autoridades de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, por su apoyo constante y su preocupación por mejorar día a día la formación de los profesionales de la región.
- A mi asesora la Doctora Yuliana Mercedes De La Cruz Ramírez por su valiosa tutoría en todo el proceso de realización de esta tesis.
- Al personal directivo del Centro de Salud Shilla de Carhuaz, por las facilidades brindadas en la ejecución de la presente tesis.
- Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

ÍNDICE

| | Página |
|---|---------------|
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| Objetivos | 6 |
| Hipótesis | 7 |
| Variables | 7 |
| II. MARCO TEÓRICO | 11 |
| 2.1. Antecedentes | 11 |
| 2.2. Bases teóricas | 16 |
| 2.3. Definición de términos | 33 |
| III. METODOLOGÍA | 35 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 35 |
| 3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico | 36 |
| - Población | 36 |
| - Muestra | 37 |
| 3.3. Instrumento (s) de recolección de la información | 37 |
| 3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información | 39 |
| IV. RESULTADOS | 40 |
| V. DISCUSIÓN | 46 |

| | |
|----------------------------------|----|
| VI. CONCLUSIONES | 52 |
| VII. RECOMENDACIONES | 54 |
| VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 56 |
| ANEXO | 61 |

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Shilla de Carhuaz durante el año 2016. Se realizó un estudio cuantitativo, aplicado y explicativo, en una muestra de 86 usuarios. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL. La información se procesó mediante el programa SPSS V22.0, utilizándose la prueba de diferencia de proporciones y el Chi cuadrado. Los resultados evidenciaron un aumento en la proporción de usuarios satisfechos después de la aplicación de estrategias de mejora continua con respecto a la fiabilidad en la atención (del 24,4% al 82,6%), capacidad de respuesta (del 19,8% al 60,4%), seguridad en la atención (del 7,0% al 66,2%), empatía del personal de salud (del 10,4% al 72%) y aspectos tangibles (del 28% al 79,0%). Se concluyó que la aplicación de estrategias de mejora continua influye significativamente en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Shilla de Carhuaz.

Palabras clave: Estrategia, mejora continua, satisfacción, usuario externo, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the application of strategies of continuous improvement in the increase of external user satisfaction in the clinic of growth and development of the Shilla Health Center of Carhuaz during the year 2016, for which a quantitative, applied and explanatory research was conducted in a sample of 86 users. The SERVQUAL questionnaire was used. The information was processed by means of SPSS V22.0 software, using the difference of proportions test and Chi square. The results evidenced an increase in the proportion of satisfied users after the application of strategies of continuous improvement with respect to reliability in care (from 24.4% to 82.6%), responsiveness (from 19.8% 60.4%), security of care (from 7.0% to 66.2%), empathy of health personnel (from 10.4% to 72%) and tangible aspects (from 28% to 79.0% %). It was concluded that the application of strategies of continuous improvement significantly influences in the increase of external user satisfaction in the clinic of growth and development of the Shilla Health Center of Carhuaz.

Key words: Strategie, continuous improvement, satisfaction, external user, growth and development.

I.- INTRODUCCION

Los tiempos han cambiado, al igual que las instituciones públicas y privadas, es así que las instituciones de servicios de salud, no deben ser miopes a estos cambios, que se presentan por la globalización, la tecnología, los cambios de cultura. No puede seguir brindándose el mismo servicio, si hoy se puede acceder a un sin fin de tecnologías y sistemas de información, también tener el recurso humano más capacitado, por eso se tiene que responder porque aún existen usuarios que se quejan de la atención brindada, que a pesar de tener un seguro que puede ser privado o subsidiados, tienen que esperar tiempos prolongados para ser atendidos, la información sobre los servicios por parte del personal es ineficiente, son una de las tantas variables que se pueden considerar en la evaluación de la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención. (Veliz & Villanueva, 2013)

Investigaciones llevadas a cabo a nivel internacional como las de Massip, Ortiz, Ilantá, Peña, & Infante (2008) mencionan que el Hospital "Hermanos Ameijeiras" en la Habana, las variables más significativas que afectan en el nivel de la satisfacción del usuarios se encuentran 1) los problemas relacionados a la organización de los servicios; es decir donde el usuario expresa su malestar por el tiempo de espera, el ambiente o infraestructura u otros, 2) la atención recibida, que abarca temas de información al usuario, la ética del profesional que se expresa en el trato de los profesionales de salud en el proceso de atención.

Por otro lado en Brasil tal como menciona Couto, Campos, Manzo, Menezes, & Alves (2014) mencionan que existe un distanciamiento en lo que busca la

acreditación del sistema brasileño y la práctica de enfermería, pues según la evaluación en sus tres grupos de no conformidades de cuidar/asistir, administrar/dirigir y educar/investigar, el personal de enfermería muchas de las veces afectan en la seguridad del usuario y van contra la organización del hospital y la legislación, a tal punto que es necesario cambiar la cultura y la necesidad de políticas de las personas a cargo de la administración del hospital es busca de mejoras.

Asimismo en Argentina según Organización Panamericana de la Salud, (2011) se agrava la situación por la carencia de profesionales en enfermería ya que por cada mil habitantes hay 1.52 enfermeros, esta situación afecta en el cuidado de salud de la persona, familia y comunidad, porque no se ofrece una atención primaria de calidad. Es por eso que se atribuye un 99% de mala práctica, el 65% por una mala administración en la dosificación de medicamentos; en donde el 57% referido a dosis, 10% a la equivocación en los nombres de los medicamentos, el 20% relacionada a causas de omisión u acto que afecta la salud del paciente y en un 22% los errores se cometen frecuentemente, es así que la calidad de atención no puede ser evaluada de forma aislada sino que implica todo un sistema, es por eso que necesita un abordaje de la administración de enfermería y que afecta en la seguridad del paciente. (Meljem, Pérez, & Soto, 2013)

Dentro de las funciones del personal de enfermería se encuentra el cuidado del infante, mediante el control de crecimiento y desarrollo, y en un estudio que se realizó a 25 madres mencionan que no se encuentran satisfechas con las

respuestas del personal de enfermería, ya que ellas al expresar sus dudas sobre sus niños, no obtiene consejos de cómo tratar o mejorar el inconveniente que está atravesando el niño, además perciben que el tiempo de atención no es suficiente a veces llegan a demorarse 5 minutos, y sobre todo ellas tienen que esperar un promedio de una hora y media para ser atendidas, y no tienen un buen trato ya que ni miran a la madre, asimismo no hay privacidad ya que hay personas entrando y saliendo. (Flores, Ortiz, & Cardenas, 2012)

En el Perú, no hay estudios rigurosos e integrales de evaluación de la calidad de salud, pero en esos esfuerzos desplegados por el Ministerio de Salud y las demás organizaciones proveedoras de salud, el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. Pues la población percibe baja calidad en la atención que recibe según los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo, tanto para los hospitales del MINSA, como para los de Es Salud. (MINSA, 2009)

En Ayacucho el Encuentro de Experiencias de Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud 2015, se detectó los problemas que atraviesan la Atención Integral del Niño Menor de 03 años bajo el enfoque Desarrollo Infantil Temprano en los consultorios de Crecimiento y Desarrollo del Hospital de Apoyo San Miguel, donde se menciona que estos problemas son:

- 1) Inadecuadas condiciones en la prestación del CRED durante la Atención Integral del Niño,
- 2) Débil sistema de información en el consultorio niño,
- 3) Ausencia de reuniones sobre problemas del servicio niño,
- 4) Poco formatos del

SIEN en el área niño, esto ha ocasionado insatisfacción en el usuario externo, deserción y abandono del control, tensión y temor del niño en la atención, inadecuada y rutinaria atención del servicio, limitada información del personal, insuficiente equipamiento, inadecuado ambiente para los procesos y limitado personal de salud. (Valverde, 2015)

Otro estudio parecido se realizó en Lima realizado por Cordero, et al. (2016) quien tras evaluar cinco elementos importantes de la calidad de atención (espacio físico, equipamiento, personal, tiempo para la atención, y consejería en 9 regiones del país, mencionan que equipamiento no cuenta con equipos claves para la evaluación antropométrica (balanzas, infantómetros y tallímetros), no hay un espacio exclusivo, el mayor tiempo se realizó en la espera de la consulta el 69,7% y solo el 22, 4% en el servicio en sí, 7% en otros servicios de un promedio de 100 minutos. Sumando a esto la interrupción del servicio del mismo personal de salud.

En el nivel Regional el Comité de calidad del Hospital Regional Eleazar (2015) en el XII encuentro nacional de experiencias de mejoramiento de la calidad en salud 2015, con el proyecto mejora y fortalecimiento de los procesos de atención en consulta externa del usuario SIS, con calidad y calidez en el Hospital Regional Eleazar Guzman Barron - 2014, 2015, entre los problemas que se presentan mencionan: escasas ventanillas, insuficiente personal para la atención en Admisión SIS, personal con escasa competencia técnica, referencias con diagnósticos inadecuados de los Establecimientos de Salud, ambiente reducido e inadecuado de Admisión SIS e inadecuado sistema de cómputo y de la red de

informática, las mejoras que se implementan tienen impacto en la satisfacción del usuario, impacto en la calidad e impacto en la recaudación, entre sus resultados hay insatisfacción de los usuarios en consulta externa de 81.18 % y en la orientación e información un 100 %, por mejorar, aumento en un 100% de la demanda, concluyen que con la implementación se logro mejorar en un 29,13% la satisfacción de usuario en el 2015 en comparación del 2014.

A nivel local se observa que en el servicio del consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud de Shilla, se cuenta con un área exclusiva para la atención de los infantes, además que las madres han dejado de traer a sus niños a la consulta, tanto para el programa de Crecimiento y Desarrollo, como vacunación. Asimismo no se realizan evaluaciones de satisfacción al usuario externo sobre la calidad de atención.

1.1. OBJETIVOS.

1.1.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de Mejora Continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Shilla - Carhuaz durante el año 2016.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Identificar la influencia de la aplicación de estrategias de Mejora Continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la Fiabilidad en la atención.

- b) Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de Mejora Continua en la satisfacción del usuario externo sobre la Capacidad de Respuesta.
- c) Describir la influencia de la aplicación de estrategias de Mejora Continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la Seguridad en la atención.
- d) Identificar la influencia de la aplicación de estrategias de Mejora Continua en la satisfacción del usuario externo con la Empatía del personal de salud.
- e) Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de Mejora Continua en la satisfacción del usuario externo con los Aspectos Tangibles.

1.2. HIPÓTESIS.

La aplicación de estrategias de Mejora Continua influye significativamente en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Shilla - Carhuaz durante el año 2016

1.3. VARIABLES.

Variable Independiente:

Estrategias de Mejora Continua.

Variable Dependiente:

Satisfacción del usuario externo.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable Independiente | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--------------------------------|---|---|-------------|---|---|
| Estrategias de Mejora Continua | COCASEP (2009). Comité jurisdiccional de calidad y seguridad del paciente. Indica que la mejora continua es un conjunto de proyectos planificados, | MINSA, (2012). Recomienda para la mejora continua el desarrollo de acciones, programas y proyectos de mejora continua a fin de cerrar las brechas existentes, desarrollar niveles de mayor | Planear | Identificación de los problemas Objetivos de la mejora continua Tareas Criterios de control Estrategias para alcanzar los objetivos | Propuesta de estrategias de Mejora continua |
| | | | Hacer | Llevar a cabo las estrategias | |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------|---|--|
| | jerarquizados y ordenados en una secuencia cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad de los servicios de salud de un establecimiento médico | competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia. | Actuar | <p>Evaluar las medidas de las estrategias</p> <p>Analizar e identificar causa de resultados anormales</p> <p>Adoptar medidas para que no se repita el problema de calidad de atención</p> | |
| | | | Verificar | Comprobar que se alcanzó el objetivo. | |

| Variable Dependiente | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala | Instrumento |
|--|--|---|--------------------|------------------------|----------------|---------------|------------------------------------|
| Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención. | Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe” | Capacidad de evaluar las expectativas y percepciones de la atención (SERVQUAL adaptado por MINSA, 2011) | Percepciones | Fiabilidad | 1,2,3,4,5 | Ordinal | Cuestionario SERVQUAL percepciones |
| | | | | Capacidad de respuesta | 6,7,8,9 | | |
| | | | | Seguridad | 10,11,12,13 | | |
| | | | | Empatía | 14,15,16,17,18 | | |
| | | | | Aspectos tangibles | 19,20,21,22 | | |
| | | | | Fiabilidad | 1,2,3,4,5 | | |

| | | | | | | | |
|--|------------------------------|--|------------------|---------------------------|--------------------|---------|--|
| | (Cambe, 2013, pág. 39) | | Expectativa s | Capacidad de respuesta | 6,7,8,9 | Ordinal | Cuestionario SERVQUAL Expectativas |
| | | | | Seguridad | 10,11,12,13 | | |
| | | | | Empatía | 14,15,16,17,1 8 | | |
| | | | | Aspectos tangibles | 19,20,21,22 | | |

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.

Hermida (2014) en “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Cuenca”. Tesis de postgrado en gestión pública, el objetivo fue evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos, con un diseño descriptivo, transversal, a una muestra de 287 usuarios aplicó el cuestionario validado SERVQHOS adaptado. Se aplicaron las pruebas estadísticas Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado, entre sus resultados destacan niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), con significancia estadística ($p < 0,05$). Existe un 76,3% de visitas subsecuentes. Concluye que hay un buen servicio de calidad. La satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud.

Segovia, Ruales, & Ortiz (2015) en la investigación “La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín”, Tesis de Especialización. Realizada en Ecuador, el tipo de investigación realizada fue descriptivo, transversal simple y observacional. La población estuvo constituida por las usuarias del Centro de Neonatología del HCAM. La muestra correspondió a 45 usuarias. Se midió la variable de Calidad de Atención de Enfermería con base al modelo de Avedis Donabedian que establece un análisis de la calidad en las tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. Se comprobó la

hipótesis de trabajo que califica de alta calidad de atención de enfermería a los neonatos al considerar que las madres de los neonatos se sintieron satisfechas con la calidad de atención de enfermería que recibieron.

García (2012) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “El Bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento”. Menciona que el objetivo fue evaluar la calidad y calidez de la atención y a partir de esta se elaboró una propuesta de mejoramiento, adoptando una metodología en donde se identificó la demanda de los servicios, filiación, infraestructura, tipo de equipamiento, se midió el grado de satisfacción a usuarios mayores de 17 años, siendo un total de 393 pacientes, entre sus resultados destacan el 21% mencionó que la atención fue excelente, el 37% es buena, sólo un 7% entre regular y mala. Concluye que la demanda de servicios es alta en relación a la oferta del talento humano existente, el espacio físico es reducido, funciona en una sola planta con una sala de espera pequeña y poca ventilada para la cantidad de usuarios y quejas especialmente en la comodidad de los asientos, de la sala de espera de la ventilación, de la asignación de los turnos, del tiempo de espera para la atención, del trato del personal. Su propuesta de mejoramiento se basa en que la calidad de atención deberá ser medida con encuestas y este plan de mejoramiento a implementarse debiera ser anualmente revisado con análisis que permitan comparar los avances del mejoramiento de la calidad de atención.

Morando, Pérez, Pantoja, Corcho, & Hernández (2013) en su tesis titulada “Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Cuba”, el objetivo fue evaluar la calidad de la atención de

enfermería a pacientes ingresadas en el Servicio de Cirugía Ginecológica. Su metodología consistió en una investigación sobre sistemas y servicios de salud para evaluar la calidad de la atención de enfermería brindada a 60 pacientes ingresadas en el Servicio de Cirugía Ginecológica del Hospital Ginec Obstetricia Docente "Tamara Bunke Bider" de Santiago de Cuba durante el segundo trimestre del 2010. Donde se consideró a 12 enfermeras y 8 trabajadores de la institución.

Entre sus resultados de las 60 pacientes encuestadas, solo 10 fueron programadas en más de 2 ocasiones (16,6 %) y todas habían sido remitidas por el médico de familia; tras evaluar 3 indicadores el 100% entre el paciente a la enfermera entrante, el 95% entrega el servicio limpio y ordenado y el 100% entrega los recursos materiales para la continuidad del servicio de atención. Concluyen que la calidad de la atención brindada en el mencionado Servicio fue adecuada.

Coronel & Aguirre (2010) en su investigación titulada "Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la calidad del servicio de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral Moscoso", en la identificación de problemas en donde sus resultados mencionan que el 88% de las consultas se da en los horarios de 8 a 9 a.m, el 73% espera entre 51 a 120 minutos para ser atendido, el usuario se demora 15 minutos en el consultorio, el 52% considera que el horario no es adecuado, el 60% consideran que los trámites son normales de acceder y un 31% considera difíciles. Es por eso que proponen un proceso de obtención de turno, se

evaluaron los tiempos de demora, desde que el paciente llega al hospital, hasta que sale de la consulta y para verificar la mejora continua estableció indicadores. Concluye que no habrá herramienta de administración que pueda cambiar o mejorar el proceso pero existe el compromiso y empoderamiento por parte del personal y recomienda medir la satisfacción del usuario a fin de verificar variación y emprender procesos de mejora continua.

Ortiz (2016) en Lima en la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014”, que consistió en determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de los servicios, la investigación es de tipo observacional, sin intervención, descriptivo y transversal. La población fueron los usuarios externos atendidos en los establecimientos de salud en el área jurisdiccional a la Micro Red Villa en Chorrillos, con una muestra representativa de 383 encuestados, se utilizó la encuesta SERVQUAL validado según RM 52-2011 MINSA. Se considera 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: esto permitió determinar que el 65.13% de los usuarios externos estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada y que un 34.9% se encontraban satisfechos se obtuvo mayor satisfacción en la dimensión de seguridad con un 44.2% y la dimensión con mayor insatisfacción fue la de capacidad de respuesta con 73.8%. Concluye que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho. Donde buscan estar cómodos, trato amable, respeto y paciencia, además que

cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios.

García (2013) realizó una investigación titulada “Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013”, con la finalidad de conocer las percepciones y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud, utiliza el instrumento SERVQUAL validado según RM 52-2011 MINSA, que considera las dimensiones: el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles del servicio del centro de salud, a una muestra de 192 usuarios el cual permitió obtener los siguiente resultados; el 55% está insatisfecho con la atención brindada, según las dimensiones hubo una mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad con un 52% y 51.8% de satisfacción respectivamente y mayor insatisfacción con las dimensiones fiabilidad 58,5%, capacidad de respuesta 60,5% y aspectos tangibles 59.6% es por eso que concluye que para los usuarios lo más importante es el trato enfocandose en el respeto, privacidad, comunicación y el sentirse escuchado por el personal de salud al cual mencionan que es necesario mejorar la satisfacción.

Tito & Dávila (2010) en la investigación titulada “Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007”, en donde el objetivo consistió en determinar el grado de satisfacción de las usuarias externas, es por eso que su investigación es de tipo descriptiva, transversal, en donde su población estuvo

conformada por 355 madres que acuden a la consulta externa de pediatría, adoptando una muestra de 184 madres. El cuestionario empleado es una adaptación del modelo empleado por la Asociación de Urólogos de Columbia de los Estados Unidos y por el Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca, Murcia (España), el cual contó con 22 preguntas basado en indicadores demográficos, donde se midió atención recibida, las condiciones físicas y la información recibida por el paciente mediante la escala de Likert, asimismo se incluyó preguntas dicotómicas para identificar problemas y una pregunta abierta para identificar el problema específico. Dentro de sus resultados el 69% conoce el nombre del médico, el 47.3% el nombre del enfermero, un 75% el tiempo de espera es correcto, el 75% el personal de salud es amable, el 83.7% el personal le ayudó. Concluyen que el 66.3% si recomendaría a un familiar o amigo el servicio de pediatría y sin embargo en la pregunta abierta consideran que se debe mejorar el tiempo de espera, amabilidad, gentileza del personal de salud y vigilancia.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1 ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINÚA

Yunque, García, & Ruez (2002) el kaizen se basa en la mejora de la cultura de la calidad total, conocida también como TQC (total quality culture), que busca la satisfacción del cliente en el caso de empresas o industrias. Por eso se define la misión del kaisen como la mejora continua de productos y/o servicios para satisfacer a los clientes, y un retorno razonable de la inversión.

En cambio en el ámbito de los servicios de salud también coincide el Comité de calidad del Hospital Regional Eleazar (2015), pues ellos tras la implementación de mejora de la calidad, lograron no solo incrementar la satisfacción en un 26%, sino que también aumenta la demanda por los servicios, que es un retorno económico, por las estrategias implementadas. Para el cual adoptaron el siguiente proceso.

Paso 1; Consistió en identificar los problemas, mediante el método de árbol causa efecto.

Paso 2: Recolección y análisis de información; mediante lluvia de ideas, árbol de soluciones, diagrama de gantt.

Paso 3: Desarrollo de las alternativas de solución.

Paso 4; Definición y ejecución de la solución.

Paso 5: Medición y control de resultados.

Asimismo Kurlat & Tulio (2005) la calidad es algo subjetivo pero desde la óptica de la institución es medible mediante indicadores propios o indicadores estandarizados, además al considerar que nada es estático, sino dinámico, lo mismo ocurre con la calidad es por eso que tienen un inicio pero nunca un fin, este dinamismo tienen que tener los procesos de mejora continua. Donde es necesario desarrollar en los equipos de trabajo las actitudes, conocimientos y habilidades necesarias para llevar adelante programas de calidad que los tengan como protagonistas.

“La calidad total es el cambio continua, en busca de la efectividad de la organización” (Yenque, García, & Raez, 2002)

Es así que los principios de la mejora continua están enfocados en:

Satisfacción del usuario; los productos y/o servicios deben satisfacer las expectativas y necesidades de cliente o usuarios. Tanto en costo, tiempo y entrega.

Mejoramiento del proceso, comprender el proceso y mejorarlo continuamente

Gente; el activo humano forma la parte fundamental para cumplir la misión de mejora continua.

Acción basada en hechos; recopilar y analizar información de forma minuciosa.

Sustentarse en datos; crear la filosofía en tres aspectos, convertir los problemas en datos, resolver los problemas con datos, tomar decisiones con datos.

También menciona que la calidad es para el paciente y la familia, mediante procesos fáciles y comprensibles, no solo es el proceso de atención al paciente, sino cabe mencionar el adecuado manejo de los recursos, tanto humano, tecnológicos, financieros, donde el personal no victimice al paciente, y también exista una satisfacción del usuario interno, no se puede llegar a la mejora continua si la administración de

la institución de salud no conceptualiza la calidad como tal; en donde resalten la motivación, capacitación, certeza de las tareas, imponer actitud de servicio al paciente y la familia. (Kurlat & Tulio, 2005)

El mejoramiento continuo es importante según Deming (como se citó en Coronel & Aguirre, 2010) el mejoramiento continuo se basa en la administración de la calidad, y que es necesario para tener una ventaja competitiva en relación a otras empresas, es así que manifiesta que la importancia radica que el mejoramiento continua ayuda a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de una empresa, convirtiéndola en más productiva, asimismo estudiar los procesos y mejorarlos, en el caso de las instituciones de salud buscan mayor satisfacción del usuario externo con una buena atención eficiente.

COCASEP (2009). Comité jurisdiccional de calidad y seguridad del paciente. Indica que la mejora continua es un conjunto de proyectos planificados, jerarquizados y ordenados en una secuencia cuyo propósito es elevar de manera permanente la calidad de los servicios de salud de un establecimiento médico.

El objetivo del Plan de Mejora Continua de la Calidad en Salud es mejorar los procesos técnico-administrativos de los establecimientos de salud, para lograr los estándares de calidad técnica y seguridad del paciente, calidad percibida y de organización de los servicios, mediante la implementación de proyectos de intervención que beneficien la salud de la población. El Plan de Mejora Continua de la Calidad en Salud está

basado en una metodología de resolución de problemas denominada “Círculo de Deming” y que se utiliza dentro de un entorno de trabajo de Calidad Total y de Gestión por procesos, para mantener los indicadores de control uniformemente dentro de unos límites aceptables de variación.

Desarrollo del Plan de Mejora Continua de la Calidad en Salud

MINSA, (2012). Los procesos de mejoramiento continuo requieren la definición y determinación de una metodología de trabajo que permita a través de los resultados obtenidos establecer una línea de continuidad para el desarrollo de acciones, programas y proyectos de mejora continua a fin de cerrar las brechas existentes, desarrollar niveles de mayor competitividad y encaminarse a construir una organización de excelencia. Comité jurisdiccional de calidad y seguridad del paciente; en su continua preocupación por la mejora de la prestación de salud elabora una propuesta que consiste en cuatro etapas a consignar:

PLANEAR: Es el pensar, preparar y trazar una acción para realizarla en el futuro, dentro de este apartado se definen los objetivos de la operación o tarea y los criterios de control (aspectos de control); también determinar los métodos o procedimientos requeridos para alcanzar estos objetivos y definir características (datos) que se deberán emplear para el control de la operación.

HACER: Consiste en llevar a cabo la prueba de eficacia efectuando las medidas correctivas (manos a la obra) propuestas para solucionar el

problema (por medio de acciones), en una primera instancia "piloteándolas" y posteriormente conforme a resultados implantándolas.

ACTUAR: Se refiere a las medidas tomadas con base en los resultados obtenidos en el tercer paso (verificar):

Adoptar medidas remediabiles si alguna operación de los procesos de atención medica se desvía de los estándares establecidos.

Analizar, identificar y eliminar las causas de resultados anormales.

Adoptar medidas para que no se repita el problema de calidad en el futuro, por las mismas causas, o en que no se repita en otros establecimientos de salud.

Adoptar medidas para mejorar el proceso completo de control de la atención médica.

VERIFICAR: Es comprobar que lo que se realizó funciona bien y cumple con la meta trazada. Aquí se comprueba la condición y resultados del proyecto de mejora, se evalúa y confirma cada una de sus operaciones. Verificar los puntos de control (características) contra los aspectos evaluados.

MINSA, (2014). Se entiende por Garantía y mejora de la calidad, al conjunto de acciones que se llevan a cabo para regular y consolidar el desempeño, en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención

prestada sea la más efectiva, eficaz y segura posible, orientada siempre a la satisfacción del usuario y en el marco de las normas del sistema. En otros términos, la Garantía y Mejora de la Calidad implica asegurar que se genere, mantenga y mejore la calidad en los servicios de salud.

El objetivo general es brindar al personal de las organizaciones de salud un documento de consulta que provea la metodología para la elaboración de proyectos de mejora de la calidad, así como la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. MINSA, (2014). Los objetivos específicos son:

Facilitar el desarrollo de capacidades en las organizaciones de salud para la implementación del sistema de gestión de la calidad y el desarrollo de actividades dirigidas a la mejora continua de la calidad.

Establecer las pautas y pasos para la elaboración de proyectos de mejora de la calidad, la aplicación de las técnicas y herramientas para la mejora de procesos.

La finalidad es contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. MINSA, (2014).

Según Cano y Santibáñez (S. f) entre las estrategias en un proyecto de mejora continua consideraron para mejorar calidad de atención en consultorio externo en el Honadomani San Bartolomé fue:

Crear una cultura basada en el trabajo en equipo para mejorar el desempeño del consultorio.

Dar facilidades al personal con horarios, ambientes y recursos financieros.

Involucrar a la alta dirección en la propuesta de mejora.

También se enfocó en mejorar la infraestructura con capacitaciones, adquisiciones de equipos e implementar un sistema de evaluación periódica de la satisfacción.

Reingeniería del proceso de atención. (Ubicar tiempos muertos, procesos que aumentan la espera para la atención).

Atender y escuchar a los pacientes y familiares maltratados por la poca información.

Identificar tiempo de espera prolongado.

Eliminar procesos, actividades o pasos que confunden al paciente.

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

La evaluación de las percepciones se hace a través de la satisfacción que experimenta el paciente en la consulta externa, si bien es cierto está muy asociado al término de las empresas industriales, las empresas de servicio también viene trabajado de una forma que se orientan al cliente.

Donde califican la calidad como que un servicio de salud es de calidad cuando “los atributos de dicha prestación se realizan de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares en procedimientos y practica profesional” (Álvarez, 2007, pág. 100)

MINSA (2002), propone una encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, donde se basa en los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de las atenciones: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. En función a esto, suponen que:

La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño actual del servicio, donde se recoge las percepciones de los usuarios. Es así que considera:

Respeto al Usuario, Se refiere a los gestos y valores del personal al considerar al paciente, que son manifestaciones de acatamiento que se hacen por cortesía. Donde se incluye la confianza y la privacidad.

Álvarez (2007); Es el respeto a los pacientes según los derechos humanos y del paciente en particular que debe efectuarse con ternura, calidez, teniendo en cuenta sus individualidades culturales y religiosas.

Eficacia; Es decir al uso racional de los medios para ofrecer una buena atención en la consulta.

Información Completa, Capacidad del profesional de informar el diagnóstico, tratamiento, protección y promoción.

Accesibilidad, Los mecanismo que facilitan o dificultan la atención de salud.

Álvarez (2007); Se refiere dentro del proceso a la disponibilidad de recursos institucionales que garantiza que los usuarios obtengan los servicios de salud que requieran, además se considera su disposición geográfica y costo.

Oportunidad; Se refiere al tiempo que dedica el personal en la consulta.

Álvarez (2007); Capacidad de satisfacción de la necesidad de salud de un usuario en el momento que ha solicitado el servicio, que cuente con los recursos disponibles adecuados, el tiempo de respuesta.

Seguridad, Tanto a la privacidad como a la infraestructura, pues es la consideración del pudor al paciente por parte del profesional de salud, la infraestructura está ligada a los elementos necesarios para el funcionamiento de la organización.

Álvarez (2007); Son las condiciones de los requerimientos y procedimientos bajo las condiciones que minimicen los riesgos para la salud del usuario.

Satisfacción Global, Usuarios que están satisfechos con la atención recibida en la consulta externa; “Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe” (Chambe, 2013, pág. 39)

Ya conociendo lo que es calidad se puede decir que la calidad en la atención es:

Un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los clientes. Quienes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo no todas las organizaciones consiguen adaptarse a las necesidades ya sea en cuanto a su calidad, eficiencia o servicio personal. (Fernández, 2009. Pág. 3)

La satisfacción del usuario externo si se involucra:

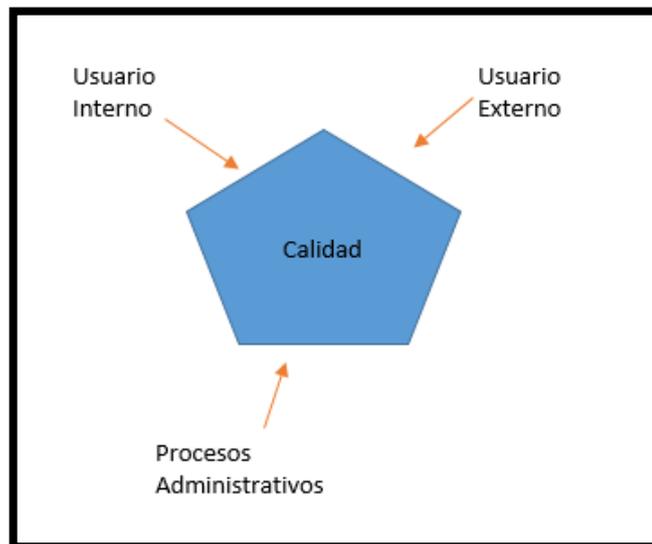


Figura 1: Actores para la satisfacción

Fuente: Elaboración propia en base a (Kurlat & Tulio, 2005)

La articulación correcta de estos actores dan como resultado usuarios satisfechos.

Además la percepción es el proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos para entender el mundo en forma coherente y con significado” (Arellano, 2002, pág. 101)

Arellano (2002) además dentro de la atención la percepción se da después de haber tenido la experiencia, es decir mientras más rica sea la experiencia, la percepción aumenta, caso contrario disminuye.

Para la evaluación de la satisfacción de usuario externo, se describe en el SERVQUAL adoptado por RM 52- 2011 MINSA, donde considera:

Las siguientes variables:

Aspectos Tangibles.-Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Atención Intramural.-Es la atención por el profesional de salud según sus competencias en un establecimiento de salud.

Capacidad de Respuesta, Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Según el modificado **SERVQUAL** para establecimientos de salud se evalúa expectativas y percepciones enfocándose en los indicadores:

Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos tangibles (T): Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

El modelo para medir la satisfacción del cliente se basa en el modelo de Parazumaran, Zeithaml y Berry consideran que la calidad de servicio está conformada por cinco dimensiones o elementos: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Como se citó en Setó 2004)

La calidad no es una opción, sino una decisión para la empresa que busca alcanzar la competitividad. Al ofrecer un servicio de calidad lo hace tener una ventaja competitiva. Zeithaml indica que “La calidad de servicio percibida por el cliente es la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio” (como se citó en Setó 2004, p. 17).

Un cliente satisfecho es aquel que piensa que la adquisición con la empresa es el mejor negocio que ha hecho, a tal punto que el grado de satisfacción influirá en su comportamiento, de esta manera mantendrá relaciones futuras con la empresa” (Huete, Serrano , & Soler, 2001, pág. 68).

Asimismo (Muñiz, 2012) entiéndase a la satisfacción como “Evaluación de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio” (pág. 51).

Por otro parte Chiavenato (2006) considera que el cliente debe ser la persona más importante de la organización, para que eso se cumpla jamás debe ser tratado de forma inoportuna o verlo como un solo receptor de productos o servicios de la organización. A esto hay que considerar que la empresa se debe a sus clientes, sin ellos sería imposible la existencia de la misma.

Asimismo Kotler, Bowen, & Makens (2004), la satisfacción del cliente mide lo bien que se alcanzan las expectativas del cliente, es decir si los clientes reciben más de lo que esperaban estarán satisfechos, de ser lo contrario estarán insatisfechos.

Además según la norma ISO 9001, “La satisfacción del cliente constituye un indicador clave para medir el desempeño global de una empresa y analizarla constituye en elemento crucial en la mejora continua”

Es decir lo que se busca con la medición de la satisfacción es identificar la percepción sobre el servicio en los clientes con la única finalidad de utilizar dicha información para mejorar el servicio.

También se menciona los componentes de la atención:

Pérez (2010). Cuando una empresa trabaja adecuando su filosofía en ofrecer una atención de calidad al cliente, entonces debe existir una gran conexión en tres protagonistas quienes son responsables de resolver las dificultades y necesidades de los clientes:

Estrategia

Se caracteriza por la preocupación de adaptar la oferta de la empresa a las necesidades y deseos del cliente y de satisfacerlas, con el ajuste de sus productos y servicios que se anticipen a sus expectativas de los clientes y obtener la máxima calidad en la atención al cliente.

Sirve de guía a toda la empresa para alcanzar el conocimiento de los clientes.

Permite tomar en consideración las quejas y sugerencias.

Prioridad de la gente de la organización hacía las prioridades reales del cliente, se convierte en principio de calidad por parte de cada trabajador.

Los Sistemas

Hace referencia a los recursos (procedimientos, tecnología, normas, equipos de trabajo) que utiliza el empleado en la atención al cliente.

Los sistemas dirigidos hacia al cliente satisfacen sus necesidades y expectativas suelen facilitar la compra. Garantizan el éxito de la atención al cliente.

Cuidan especialmente la información que se le proporciona al cliente, es por eso que los clientes deben recibir la información de una sola fuente.

El tiempo de la prestación del servicio es una cualidad de los sistemas efectivos de atención al cliente, el mismo que debe acceder al servicio de una forma rápida, sencilla y cómoda.

La gente

Los trabajadores deben conocer su trabajo, dispongan de un trato amable y satisfagan sus necesidades.

Los factores claves que contribuyen a que los trabajadores sean efectivos en la atención al cliente son:

Autoestima; se sienten bien consigo mismas al transmitir confianza en el trato.

Habilidades sociales, el trabajador se comunica eficazmente con los clientes.

Tolerancia.

Habilidades Técnicas, Conocimiento de los productos o servicios que se venden, el entorno de trabajo, procesos, procedimientos, manejo de quipos y herramientas que utilizan.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

a) Atención al cliente.

Está constituida por todas las acciones que realiza la empresa, con el fin de aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. (Muñiz, 2012)

b) Calidad de servicio.

Es la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente (Douglas & Bateson (2005)

c) Calidad percibida.

La valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio. (Zeithaml (1988) citado por Seto 2004)

d) Satisfacción del cliente.

Evaluación de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio”

(Muñiz, 2012)

e) Expectativas.

Es aquello que una persona cree que puede o debe ocurrir y está condicionada por las referencias externas o experiencias anteriores. Que una persona tiene y variará en función de sus circunstancias (Philip, Bowen, & Makes, 2004)

f) Necesidades

Es un componente básico del ser humano que afecta su comportamiento, porque siente la falta de algo para poder sobrevivir o sencillamente para estar mejor. (Philip, Bowen, & Makes, 2004)

g) Percepción

Es el proceso mental por el que se selecciona, organiza e interpreta la información a fin de darle significado. Es la visión de la realidad. (Philip, Bowen, & Makes, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación fue cuantitativa porque dentro de las características de estudio se aplicó la medición de fenómenos mediante la estadística, prueba de hipótesis, el proceso fue secuencial, deductivo, probatorio y buscó la generalización de los resultados.

Por el propósito fue aplicada porque se apoyó en teorías relacionadas al tema de investigación como es la estrategia de mejora continua y la satisfacción del usuario externo del consultorio de crecimiento y desarrollo, orientado a resolver el problema.

Por el nivel de alcance fue explicativa, porque se buscó determinar la influencia de las estrategias de mejora continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación fue cuasi experimental – propositiva.

Cuasi experimental: En los diseños cuasi experimental se manipulo deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto y relación con una o más variables dependientes, y los sujetos se asignan al azar, porque se demuestro la hipótesis a través de métodos lógicos.

Se utilizó el siguiente diseño:

M : O₁ P O₂

Donde:

M: Muestra. Madres (**Y**)

O₁: Es la observación desarrollada en la muestra: Encuesta **SERVQUAL**.

(**Y**)

P: Es la propuesta de especialidad: Estrategia de mejora continua. (**X**)

O₂: Es la observación después de la propuesta. **Encuesta SERVQUAL**

3.2. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADÍSTICO.

POBLACIÓN.

La población estuvo conformada por 86 madres de familia que acudieron al consultorio de crecimiento y desarrollo para la atención de sus hijos.

a) Criterios de inclusión:

- Madres que tienen niños entre la edad de 2 meses a 2 años
- Madres que aceptaron la participación de sus niños.

b) Criterios de exclusión:

- Madres con niños mayores a 2 años.
- Madres que no tuvieron citas posteriores mensuales.

- Madres que no tuvieron continuidad con la atención de sus hijos.
- Madres que no aceptaron participar en la investigación.
- Madres menores de edad.

MUESTRA.

Se utilizó el muestreo probabilístico y para el cálculo se empleó la siguiente formula:

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

Dónde:

N: Población (110) madres

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)

p: probabilidad de que el resultado sea favorable (0.5)

q: probabilidad de que el resultado no sea favorable (0.5)

e= Error máximo aceptado (5%)

Aplicando la fórmula se obtiene que:

n= 86

3.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

TÉCNICAS

La técnica que se utilizó es la encuesta, para realizar la medición de las

variables.

INSTRUMENTO

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL, el cual es un instrumento de evaluación de las dimensiones de la satisfacción que considera el Ministerio de Salud (MINSA) enfocado a evaluar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo, estando conformado por 22 preguntas que miden las percepciones y 22 preguntas que miden las expectativas.

Validez

Debido a que se hizo uso de un cuestionario aprobado por el MINSA, este ya cuenta con validación reconocida mediante el análisis de contenido que demuestra la relación de los ítems.

Confiabilidad

La consistencia interna de los ítems del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach, para lo cual se aplicó una encuesta piloto a 10 madres, a fin de identificar ítems que tengan demasiada variabilidad, respetando la siguiente escala:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Donde según lo manifestado por Loo (citado en Frías, 2011) el valor de consistencia que se considera adecuado es de 0,8 o más, habiendo resultado en el siguiente estudio de 0,856

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de datos se utilizó los programas Excel y SPSS versión 22.0, para mostrar los resultados en tablas y gráficos, en donde el Excel sirvió para ordenar la información obtenida de la aplicación de los cuestionarios, después se elaboró tablas de frecuencias y gráficas por indicadores.

Asimismo se utilizó la prueba de diferencia de proporciones para la contrastación de la hipótesis planteada en el presente estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la fiabilidad en la atención, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

| SATISFACCIÓN CON LA FIABILIDAD | ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------|------------------------|-------------|
| | Antes (Pre-test) | | Después (Post-test) | |
| | Nº | % | Nº | % |
| Usuario satisfecho | 21 | 24,4 | 71 | 82,6 |
| Usuario insatisfecho | 65 | 75,6 | 15 | 17,4 |
| TOTAL | 86 | 100 | 86 | 100 |
| | $\chi^2_c = 58,424$ | | $Z_c = -9,406$ | $p = 0,000$ |

Se observa una diferencia entre los resultados del pre-test y post-test con respecto a la satisfacción del usuario externo sobre la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, evidenciándose un cambio importante en la proporción de usuarios satisfechos después de la aplicación de estrategias de mejora continua (del 24,4% al 82,6%); mientras que el porcentaje de usuarios insatisfechos descendió del 75,6% al 17,4%.

Asimismo, después de llevado a cabo el análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la fiabilidad en la atención, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Tabla 2. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de respuesta, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

| SATISFACCIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA | ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA | | | |
|--|-----------------------------------|------------|------------------------|------------|
| | Antes (Pre-test) | | Después (Post-test) | |
| | Nº | % | Nº | % |
| Usuario satisfecho | 17 | 19,8 | 52 | 60,4 |
| Usuario insatisfecho | 69 | 80,2 | 34 | 39,6 |
| TOTAL | 86 | 100 | 86 | 100 |
| | $X^2_c = 29,647$ | | $Z_c = -5,985$ | |
| | | | $p = 0,000$ | |

Se da a conocer cambios significativos en la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de respuesta luego de la aplicación de estrategias de mejora continua, encontrándose que la proporción de usuarios satisfechos aumentó del 19,8% al 60,4%.

Por otro lado, el análisis estadístico demostró una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con la capacidad de respuesta en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Shilla, observándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Tabla 3. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la seguridad en la atención, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

| SATISFACCIÓN CON LA SEGURIDAD | ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------|-------------|
| | Antes (Pre-test) | | Después (Post-test) | |
| | Nº | % | Nº | % |
| Usuario satisfecho | 6 | 7 | 57 | 66,2 |
| Usuario insatisfecho | 80 | 93 | 29 | 33,8 |
| TOTAL | 86 | 100 | 86 | 100 |
| $X^2_c = 65,148$ | | $Z_c = -10,241$ | | $p = 0,000$ |

Se evidencia la existencia de una diferencia entre los resultados del pre-test y post-test de los usuarios externos con respecto a su satisfacción sobre la seguridad en la atención, observándose una disminución muy importante en el porcentaje de usuarios insatisfechos del 93% al 33,8%.

Asimismo, luego del análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la seguridad en la atención, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Tabla 4. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con la empatía del personal de salud, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

| SATISFACCIÓN CON LA EMPATÍA | ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------|-------------|
| | Antes (Pre-test) | | Después (Post-test) | |
| | Nº | % | Nº | % |
| Usuario satisfecho | 9 | 10,4 | 62 | 72 |
| Usuario insatisfecho | 77 | 89,6 | 24 | 28 |
| TOTAL | 86 | 100 | 86 | 100 |
| $X^2_c = 67,375$ | | $Z_c = -10,524$ | | $p = 0,000$ |

Se da a conocer que existe una importante diferencia entre los resultados del pre-test y post-test de los usuarios externos, evidenciándose que el porcentaje de satisfacción con la empatía del personal de salud es mayor después de la aplicación de estrategias de mejora continua (72%), frente a tan solo el 10,4% de usuarios que manifestaban su satisfacción antes de la aplicación de dichas estrategias.

Asimismo, después del análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la empatía del personal de salud, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Tabla 5. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con los aspectos tangibles, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

| SATISFACCIÓN CON LOS ASPECTOS TANGIBLES | ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA | | | |
|---|-----------------------------------|----------------|------------------------|------------|
| | Antes (Pre-test) | | Después (Post-test) | |
| | N° | % | N° | % |
| Usuario satisfecho | 24 | 28 | 68 | 79 |
| Usuario insatisfecho | 62 | 72 | 18 | 21 |
| TOTAL | 86 | 100 | 86 | 100 |
| | $X^2_c = 45,243$ | $Z_c = -7,835$ | $p = 0,000$ | |

Se muestra cambios significativos en la satisfacción del usuario externo sobre los aspectos tangibles en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Shilla después de la aplicación de estrategias de mejora continua, encontrándose que la proporción de usuarios satisfechos aumentó del 28 % al 79 %.

De otro lado, el análisis estadístico demostró una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a los aspectos tangibles, observándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Tabla 6. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

| SATISFACCIÓN | ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA | | | |
|----------------------|--------------------------------|----------------|---------------------|-------------|
| | Antes (Pre-test) | | Después (Post-test) | |
| | Nº | % | Nº | % |
| Usuario satisfecho | 12 | 14 | 60 | 69,8 |
| Usuario insatisfecho | 74 | 86 | 26 | 30,2 |
| TOTAL | 86 | 100 | 86 | 100 |
| $X^2_c = 55,040$ | | $Z_c = -8,997$ | | $p = 0,000$ |

Se evidencia un cambio entre los resultados del pre-test y post-test con respecto a la satisfacción del usuario externo sobre la atención en general en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, evidenciándose un incremento importante en la proporción de usuarios satisfechos después de la aplicación de estrategias de mejora continua (del 14 % al 69,8 %); mientras que el porcentaje de usuarios insatisfechos descendió del 86% al 30,2 %.

De igual manera, después de llevado a cabo el análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$), con lo cual se dio por aceptada la hipótesis de investigación propuesta en la presente tesis.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación con respecto al primer objetivo específico orientado a identificar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la fiabilidad en la atención, fueron dados a conocer en la tabla 1, en la cual se observó una diferencia entre los resultados del pre-test y post-test con respecto a la satisfacción del usuario externo sobre la fiabilidad en la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, evidenciándose un cambio importante en la proporción de usuarios satisfechos después de la aplicación de estrategias de mejora continua (del 24,4% al 82,6%); mientras que el porcentaje de usuarios insatisfechos descendió del 75,6% al 17,4%. Asimismo, después de llevado a cabo el análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la fiabilidad en la atención, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Resultados similares fueron reportados por Segovia, Ruales, & Ortiz (2015) en Ecuador, quienes encontraron que aspectos como el de la fiabilidad en la atención, determinan que las madres de los neonatos se sientan satisfechas con la calidad de atención que reciben por parte de los profesionales de enfermería.

Por otro lado, con respecto a la determinación de la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de respuesta, el mismo que se constituyó en el segundo objetivo

específico de la presente investigación, fue dado a conocer en la tabla 2, en donde se dio a conocer cambios significativos en la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de respuesta luego de la aplicación de estrategias de mejora continua, encontrándose que la proporción de usuarios satisfechos aumentó del 19,8% al 60,4%. De igual manera, el análisis estadístico demostró una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con la capacidad de respuesta en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Shilla, observándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Al respecto, Morando, Pérez, Pantoja, Corcho, & Hernández (2013) en su tesis desarrollada en Cuba, encontraron que los usuarios se sienten satisfechos cuando los profesionales de enfermería cumplen con sus funciones con respecto a la capacidad de respuesta relacionada a la entrega los recursos materiales para la continuidad del servicio de atención; mientras que Coronel & Aguirre (2010) en su investigación llevada a cabo en Ecuador, concluyeron que no habrá herramienta de administración que pueda cambiar o mejorar el proceso pero existe el compromiso y empoderamiento por parte del personal y recomienda medir la satisfacción del usuario a fin de verificar la variación y emprender procesos de mejora continua.

Por otro lado, los resultados de la tabla 3 nos permiten dar respuesta al tercer objetivo específico, el cual estuvo enfocado a describir la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario

externo con respecto a la seguridad en la atención, observándose la existencia de una diferencia entre los resultados del pre-test y post-test de los usuarios externos con respecto a su satisfacción sobre la seguridad en la atención, observándose una disminución muy importante en el porcentaje de usuarios insatisfechos del 93% al 33,8%. Asimismo, luego del análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la seguridad en la atención, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Lo manifestado en el párrafo anterior guarda relación con lo hallado por Santana, et al. (2014) en Brasil, quien menciona que oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones. De esta manera, cambios en el contexto mundial han hecho que los pacientes y sus familiares exijan un comprometimiento renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con lo cual se adquiere información que beneficiará a la organización de esos servicios.

Los resultados de la presente investigación con respecto al cuarto objetivo específico orientado a identificar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con la empatía del personal de salud, fueron dados a conocer en la tabla 4, en la cual se evidenció que existe una importante diferencia entre los resultados del pre-test y post-test de los usuarios externos, evidenciándose que el porcentaje de satisfacción con la empatía del personal de salud es mayor después de la aplicación de estrategias de mejora continua (72%), frente a tan solo el 10,4% de usuarios que manifestaban su satisfacción antes de la aplicación de dichas estrategias. De igual manera, después del análisis estadístico se concluyó una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la empatía del personal de salud, demostrándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Resultados parecidos fueron dados a conocer por Hermida (2014) en Ecuador, en donde se concluye que la satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud, conclusión similar a la dada a conocer por García (2013) en Lima-Perú, para quien lo más importante para los usuarios es el trato que reciben mediante la demostración de respeto, privacidad, comunicación y el sentirse escuchado por el personal de salud.

Tito & Dávila (2010), también en Lima-Perú, encontraron que el 69% de los usuarios con buena satisfacción conocen el nombre del médico, el 47,3% el nombre del enfermero, para el 75% el tiempo de espera es correcto, el 75%

opina que el personal de salud es amable y al 83,7% el personal le ayudó en sus necesidades.

Por otro lado, con respecto a la determinación de la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con los aspectos tangibles, el mismo que se constituyó en el quinto y último objetivo específico de la presente investigación, fue dado a conocer en la tabla 5, en donde observó cambios significativos en la satisfacción del usuario externo sobre los aspectos tangibles en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Shilla después de la aplicación de estrategias de mejora continua, encontrándose que la proporción de usuarios satisfechos aumentó del 28% al 79%. De igual manera, el análisis estadístico demostró una relación estadísticamente significativa entre la aplicación de estrategias de mejora continua y la satisfacción de los usuarios externos con respecto a los aspectos tangibles, observándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test ($p < 0,05$).

Resultados similares fueron reportados por Garcia (2012), quien después de aplicar una propuesta gerencial de mejoramiento, logró que el 21% mencionara que la atención fue excelente, para el 37% fue buena, solo un 7% opinó entre regular y mala, destacándose que antes de la aplicación de su propuesta gerencial, la demanda de servicios fue alta en relación a la oferta del talento humano existente, el espacio físico fue reducido, funcionando en una sola planta con una sala de espera pequeña y poca ventilación para la cantidad de usuarios y quejas especialmente en la comodidad de los asientos. Su propuesta de mejoramiento se basó en que la calidad de atención debería ser medida con encuestas y este plan de

mejoramiento a implementarse debiera ser anualmente revisado con análisis que permita comparar los avances del mejoramiento de la calidad de atención.

Ortiz (2016), por su parte, en Lima-Perú, concluyó que para los usuarios externos una atención de salud con calidad importa mucho, donde buscan estar cómodos, trato amable, respeto y paciencia, además que cuenten con los materiales necesarios para una atención completa y se encuentren limpios.

VI. CONCLUSIONES

1. La aplicación de estrategias de mejora continua influye significativamente en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Shilla de Carhuaz, evidenciado en la satisfacción con respecto a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.
2. Existe un incremento en la satisfacción del usuario externo con respecto a la fiabilidad en su atención después de la aplicación de estrategias de mejora continua, observándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test.
3. Los usuarios externos participantes del estudio, evidenciaron un incremento en su satisfacción sobre la capacidad de respuesta del Centro de Salud Shilla de Carhuaz; ante lo cual se demostró una diferencia significativa antes y después de la aplicación de las estrategias de mejora continua.
4. Se evidencia un incremento en la satisfacción del usuario externo después de la aplicación de estrategias de mejora continua, observándose una mayor proporción de usuarios satisfechos con respecto a la seguridad en la atención; mientras que la diferencia entre los resultados del pre-test y post-test fue significativa.
5. Los usuarios externos evidenciaron un aumento en su satisfacción con la empatía del personal de salud después de su participación en el estudio,

demostrándose una diferencia significativa antes y después de la aplicación de las estrategias de mejora continua.

6. Existe un incremento en la satisfacción del usuario externo con respecto a los aspectos tangibles después de la aplicación de estrategias de mejora continua, observándose una diferencia significativa entre los resultados del pre-test y post-test.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades de los establecimientos de salud, gobiernos locales y Organizaciones No Gubernamentales (ONG), el desarrollo e implementación de planes de intervención que tomen en cuenta los resultados de ésta y otras investigaciones con respecto a la aplicación de estrategias de mejora continua y el nivel de satisfacción de los usuarios en los establecimientos de salud públicos y privados, a fin de promover el mejoramiento de los servicios ofrecidos.
2. Las autoridades del Centro de Salud Shilla de Carhuaz deben implementar un sistema de supervisión continua y sin previo aviso al personal de salud que labora en el centro de salud antes mencionado, verificando el cumplimiento de los indicadores respectivos de calidad y calidez de los usuarios.
3. Se debe promover el empoderamiento de la población para que conozca y haga respetar sus derechos como usuarios del Centro de Salud Shilla de Carhuaz, exigiendo que se le brinde una atención de calidad, humanizada y con respeto de sus preferencias culturales acorde a su cosmovisión y espiritualidad.
4. Los profesionales de salud deben priorizar la necesidad de mejorar aún más las relaciones del personal con los usuarios en los diferentes servicios de salud, con base en el respeto de la dignidad humana para construir una ética profesional que humanice los servicios de salud.
5. Se sugiere a los profesionales de la salud y otras personas dedicadas al trabajo en el área, continuar con estudios relacionados con el tema de la presente

investigación, a fin de encontrar nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención en los establecimientos de salud del Perú.

6. Se sugiere al mismo tiempo promover que las entidades formadoras de profesionales de ciencias de la salud puedan incluir en su plan curricular cursos de enfermería con enfoque en el primer nivel de atención para poder mejorar la calidad de la salud de la población, en la promoción y prevención de enfermedades.
7. Para poder dar sostenibilidad de estos proyectos de mejora continua de la calidad se tiene que asegurar que el recurso humano capacitado permanezca en sus establecimientos de salud, y no estar cambiando constantemente al profesional.
8. Se debe de evaluar anualmente los proyectos de mejora continua de la calidad para ir implementando estrategias de mejora para la calidad de la atención.

VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- ÁLVAREZ, F. (2007). *Calidad y auditoria de salud*. Bogota: ECOE ediciones.
- ARELLANO, R. (2002). *Comportamiento del consumidor*. México: MC Graw Hill.
- CHAMBE, J. S. (22 de 10 de 2013). *Percepción de la Calidad de Atención del Control Prenatal por la Usuaría Externa en el Centro de Salud Jorge Chavez y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el Año 2012*. Obtenido de Repositorio Digital de Tesis UNJBG : <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/269>
- COMITÉ DE CALIDAD DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR, C. d. (09 de 2015). *MINSA*. Obtenido de <http://www.MINSA.gob.pe/dgsp/observatorio/index.asp?pg=66>
- CORDERO, L. G., MONTES, C., VELASQUEZ, J. E., RODRIGUEZ, Y., VIGO, W. E., & ROSAS, Á. M. (ene-mar de 2016). Estudio cuali-cuantitativo sobre la atención de salud de niños menores de tres años en establecimientos de salud de nueve regiones pobres del Perú. *Rev. perú. med. exp. salud pública* , 33(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342016000100004&script=sci_arttext
- CORONEL, R. P., & AGUIRRE, J. C. (2010). *Propuesta para la implementación de un proceso de mejora continua de la calidad del*

servicio de consulta externa en el Hospital provincial general docente Vicente Corral Moscoso. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana: dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7429/1/UPS-GT000722.pdf

- COUTO, H. C., CAMPOS, L. I., MANZO, B. F., MENEZES, M. J., & ALVES, M. (10/12 de 2014). Estudo das não conformidades no trabalho da enfermagem: evidências relevantes para melhoria da qualidade hospitalar. *Aquichán vol.14 no.4 Bogotá Oct./Dec. 2014*, 4(4), 582-593. doi:2014.14.4.12
- FLORES, Y., ORTIZ, R. E., & CARDENAS, V. M. (2012). Percepciones maternas del Cuidado del Niño Sano. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 20(2). Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000200009&script=sci_arttext&tlng=es
- FRIAS, D. (2011). *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida.* Obtenido de <https://www.uv.es/friasnav>
- GARCÍA, D. L. (2013). *Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013.* Obtenido de Cybertesis URP: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/246>

- GARCIA, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011.* Obtenido de Universidad de Guayaquil.
- GARCÍA, J. A., JIMÉNEZ, F., ARNAUD, M. D., RAMÍREZ, Y., & LINO, L. (2014). *Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la salud.* México: McGraw Hill.
- GUERRA, I., & LÓPEZ, P. (2007). *Evaluación y mejora continua.* Bloomington: FITSON global business press.
- HERMIDA, D. M. (2014). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Cuenca. 2014.* Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21284>
- HUETE, L. M., SERRANO, J., & SOLER, I. (2001). *servicios & beneficios: La fidelización de clientes y empleados la inteligencia emocional en los negocios.* Lima: Ediciones Deusto S.A.C.
- KURLAT, I., & TULIO, L. (2005). *Repositorio Digital Institucional de la Universidad de Buenos Aires.* Obtenido de <http://repositorioubas.sisbi.uba.ar/>
- MASSIP, C., ORTIZ, R. M., LLANTÁ, M. D., PEÑA, M., & INFANTE, I. (5 de 08 de 2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad.* Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm

- MELJEM, J., PÉREZ, J., & SOTO, M. O. (2013). Identificación de la mala práctica de enfermería a partir de la queja médica. *Revista CONAMED*, 18(Extra 1), 6-16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4701453>
- MINSA. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de salud RM N° 727-2009/MINSA*. Lima: Chatarro E.I.R.L.
- MORANDO, D., PÉREZ, M., PANTOJA, Y., CORCHO, O., & HERNÁNDEZ, R. (2013). Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica. *MEDISAN*, 17(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192013000400010
- MUÑIZ, L. (2012). *Cuadro de mando integral*. Lima: El Comercio S.A.
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. (2011). *Regulación de la enfermería en América Latina*. Washington: OPS.
- ORTIZ, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos*. Obtenido de Cybertesis Universidad Ricardo Palma: <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/457>
- PHILIP, K., BOWEN, J., & MAKES, J. (2004). *Marketing para turismo*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

- SEGOVIA, R. D., RUALES, M. A., & ORTIZ, T. N. (2015). *La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del Hospital Carlos Andrade Marín*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4782>
- TITO, M., & DÁVILA, R. (2010). Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. *Revista científica ciencias d la salud*, 3(1), 55-61.
- VALVERDE, A. (25 de 10 de 2015). Hospital de san Miguel: Autoridades premian a equipo de salud. *Diario la voz de Ayacucho*, pág. 7.
- VELIZ, M. I., & VILLANUEVA, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA ii Lima sur*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú.
- YENQUE, J., GARCÍA, M., & RAEZ, L. (2002). Kaizen o la mejora continua. *Industrial Data*, 62-65.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

| ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCION EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD SHILLA - HUARAZ 2016 | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones |
| <p>Formulación del problema: ¿Qué estrategias de mejora continua pueden incrementar significativamente la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de crecimiento y desarrollo del centro de salud Shilla Ancash?</p> | <p>Objetivo general Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Shilla de Carhuaz durante el año 2016.</p> <p>Objetivos específicos 1. Identificar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en las expectativas del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo. 2. Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en las percepciones del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo. 3. Evaluar la satisfacción del usuario externo antes y después de la aplicación de las estrategias de mejora continua.</p> | <p>Si se implementa estrategias de mejora continua incrementará significativamente la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de salud Shilla Huaraz.</p> | <p>Variable dependiente Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención.</p> | <p>“Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe” (Chambe, 2013, pág. 39)</p> | <p>Capacidad de evaluar las expectativas y percepciones de la atención (SERVQUAL adaptado por MINSA, 2011)</p> | <p>Expectativas</p> <p>Percepciones</p> |
| | | | <p>Variable Independiente Estrategia de mejora continua;</p> | <p>Deming (como se citó en Coronel & Aguirre, 2010) el mejoramiento continuo se basa en la administración de la calidad</p> | <p>Se realizará mediante el propuesto por MINSA (2012) basada en el círculo de Deming</p> | <p>Planear</p> <p>Hacer</p> <p>Actuar</p> <p>Verificar</p> |

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO SERVQUAL

| | | |
|--|-------------------------------|------------------|
| | N° Encuesta:..... | |
| Nombre del Encuestador: | | |
| Establecimiento de Salud: | | |
| Fecha: | Hora de Inicio: | Hora de termino: |
| <p>Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p> | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO | | |
| 1. Condición del encuestado | Usuario (a) Acompañante | |
| 2. Edad del niño | | |
| 3. Sexo | Masculino () Femenino () | |
| 4. Nivel de estudio de la madre | Analfabeto | 1 |
| | Primaria | 2 |
| | Secundaria | 3 |
| | Superior Técnico | 4 |
| | Superior Universitario | 5 |
| 5. Tipo de usuario | Nuevo | 1 |
| | Continuador | 2 |

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

| N° | | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | E | Que el consultorio de Crecimiento y Desarrollo tenga equipos de apariencia moderna. | | | | | | | |
| 02 | E | Que las instalaciones físicas del consultorio de Crecimiento y Desarrollo sean visualmente atractivas. | | | | | | | |
| 03 | E | Que el personal de enfermería tengan apariencia pulcra. | | | | | | | |
| 04 | E | Que los materiales (folletos, estados de cuenta y similares) sean visualmente atractivos. | | | | | | | |
| 05 | E | Que cuando el personal de enfermería prometa hacer algo en cierto tiempo, lo haga. | | | | | | | |
| 06 | E | Que cuando la madre tenga un problema el personal de enfermería muestre un sincero interés en solucionarlo. | | | | | | | |
| 07 | E | Que el personal de enfermería realice bien el servicio la primera vez. | | | | | | | |
| 08 | E | Que el personal de enfermería concluya el servicio en el tiempo prometido. | | | | | | | |
| 09 | E | Que el personal de enfermería insista en mantener registros exentos de errores. | | | | | | | |
| 10 | E | Que el personal de enfermería comuniquen a las madres cuando será la próxima consulta. | | | | | | | |
| 11 | E | Que el personal de enfermería ofrezcan un servicio oportuno a los usuarios. | | | | | | | |
| 12 | E | Que el personal de enfermería siempre estén dispuestos a ayudar a sus clientes. | | | | | | | |
| 13 | E | Que el personal de enfermería nunca estén demasiado ocupados para responder a las preguntas de las madres | | | | | | | |
| 14 | E | Que el comportamiento del personal de enfermería transmita confianza a sus clientes. | | | | | | | |
| 15 | E | Que la madre-niño se sientan seguros en sus atenciones en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo. | | | | | | | |
| 16 | E | Que el personal de enfermería sean siempre amables con las madres-niño. | | | | | | | |
| 17 | E | Que el personal de enfermería tengan conocimientos suficientes para responder a las preguntas de las madres. | | | | | | | |
| 18 | E | Que el personal de enfermería dé a los niños una atención individualizada. | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 19 | E | Que el personal de enfermería tenga horarios de trabajo accesibles | | | | | | | |
| 20 | E | Que el consultorio de crecimiento y desarrollo tenga personal que ofrezcan una atención personalizada a los niños. | | | | | | | |
| 21 | E | Que el consultorio de crecimiento y desarrollo se preocupe por los mejores intereses del niño | | | | | | | |
| 22 | E | Que el personal de enfermería comprenda las necesidades específicas del niño. | | | | | | | |

| PERCEPCIONES | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES que se refieren a cómo usted HA RECIBIDO la atención en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación | | | | | | | | | |
| N° | | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P | ¿El Consultorio de Crecimiento y Desarrollo tienen equipos de apariencia moderna? | | | | | | | |
| 02 | P | ¿Las instalaciones físicas del Consultorio de Crecimiento y Desarrollo son visualmente atractivas? | | | | | | | |
| 03 | P | ¿El personal de enfermería tiene apariencia pulcra? | | | | | | | |
| 04 | P | ¿Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos? | | | | | | | |
| 05 | P | Cuando el personal de enfermería promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo hace? | | | | | | | |
| 06 | P | Cuando un usted tiene un problema ¿el personal de enfermería muestra un sincero interés en solucionarlo? | | | | | | | |
| 07 | P | ¿El personal de enfermería realiza bien el servicio la primera vez? | | | | | | | |
| 08 | P | ¿El tiempo de atención concluye el servicio en el tiempo prometido? | | | | | | | |
| 09 | P | ¿El personal de enfermería insiste en mantener registros exentos de errores? | | | | | | | |
| 10 | P | ¿El personal de salud comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio? | | | | | | | |
| 11 | P | ¿El personal de enfermería atiende de acuerdo a la hora de llegada? | | | | | | | |
| 12 | P | ¿El personal de enfermería siempre está dispuesto a ayudar a sus usuarios en la solución de dudas sobre el infante? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------|----------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 13 | P | ¿El personal de enfermería nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas? | | | | | | | |
| 14 | P | ¿El comportamiento del personal de enfermería transmite confianza en el momento que revisa al infante? | | | | | | | |
| 15 | P | ¿Usted se siente segura a su niño con la atención que le brinda el personal de enfermería? | | | | | | | |
| 16 | P | ¿El personal de enfermería es siempre amable con los usuarios? | | | | | | | |
| 17 | P | ¿El personal de enfermería tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? | | | | | | | |
| 18 | P | ¿El personal de enfermería da a sus usuarios pacientes una atención individualizada? | | | | | | | |
| 19 | P | ¿El consultorio de crecimiento y desarrollo tiene horarios de trabajo convenientes para atender a todos sus usuarios? | | | | | | | |
| 20 | P | ¿El personal de enfermería brinda una atención personalizada a sus usuarios pacientes? | | | | | | | |
| 21 | P | ¿El personal de enfermería se preocupa por resolver las preocupaciones de la madre? | | | | | | | |
| 22 | P | ¿El personal de enfermería comprende las necesidades específicas del niño? | | | | | | | |

ANEXO N° 03

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Realizado el cálculo de la confiabilidad del instrumento mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado un instrumento de investigación confiable, según se detalla a continuación:

CUESTIONARIO Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N° de elementos |
|------------------|--|-----------------|
| ,856 | ,845 | 28 |

ANEXO N° 04

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante

Soy estudiante graduado del Programa Maestría en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud de la Universidad Nacional “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”. Como parte de los requisitos del (Programa) se llevará a cabo una investigación. La misma trata sobre **INFLUENCIA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA CONTINUA EN EL INCREMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD SHILLA, CARHUAZ, 2016**

El objetivo del estudio es Determinar la influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Shilla de Carhuaz durante el año 2016. Esta investigación es requisito para obtener mi mención en magister en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación la cual consiste en contestar un cuestionario o preguntas que le tomará aproximadamente 15 minutos. Usted puede contestar solamente las preguntas que así desee. La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. Usted tiene el derecho de retirar el consentimiento para la participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibirá compensación por participar. Los resultados grupales estarán disponibles en el área de enfermería así desea solicitarlos. Si tiene alguna pregunta

sobre esta investigación, se puede comunicar conmigo al **944244425**. Preguntas o dudas sobre los derechos como participante en este estudio, pueden ser dirigidas al decano de postgrado de la UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

Investigador(a) principal: MONICA YANET JIMENEZ ARTEAGA.

He leído el procedimiento descrito arriba. La investigadora me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de MONICA YANET JIMENEZ ARTEAGA. Sobre un cuestionario de satisfacción del usuario externo en el consultorio de crecimiento y desarrollo. He recibido copia de este procedimiento.

Firma del participante

Fecha

ANEXO N° 05

Gráfico 1. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la fiabilidad en la atención, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

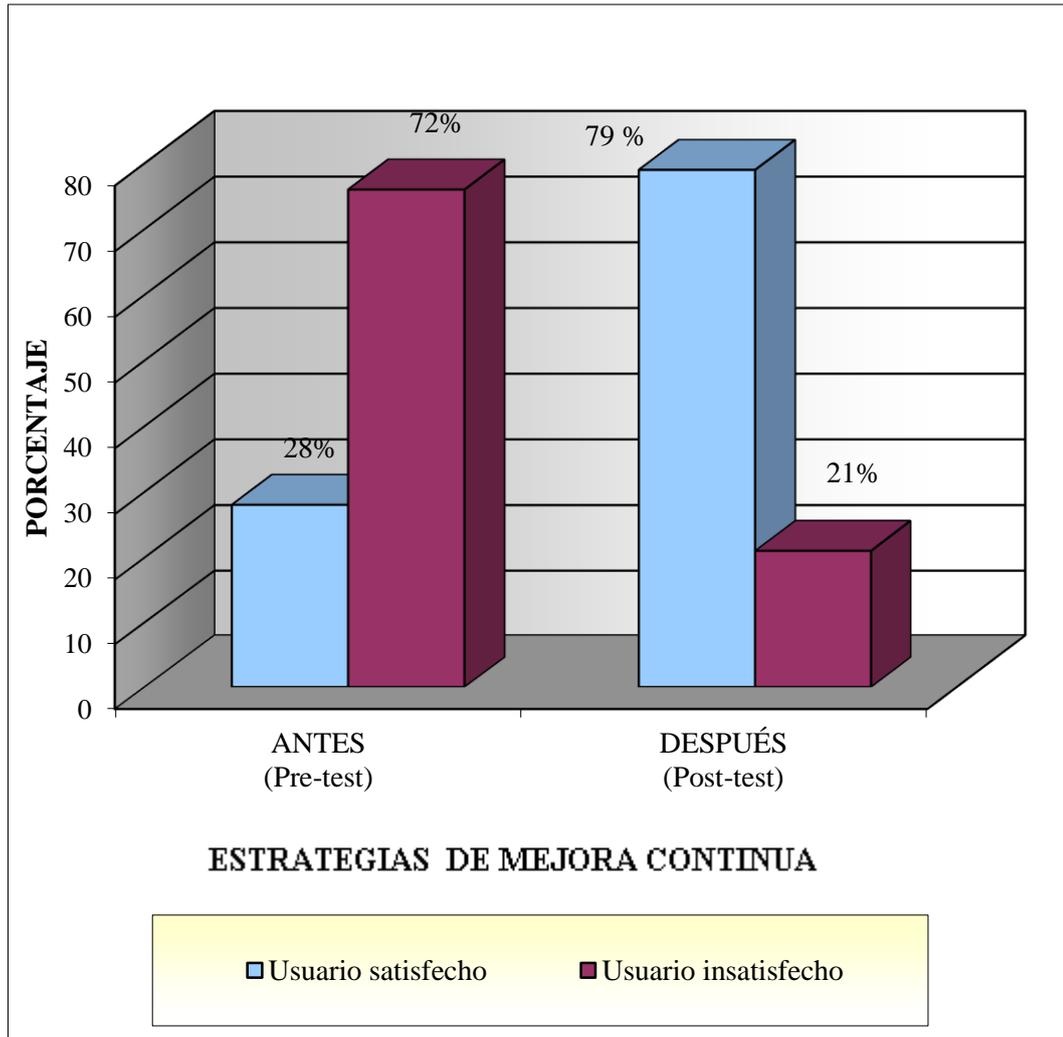


Gráfico 2. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo sobre la capacidad de respuesta, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

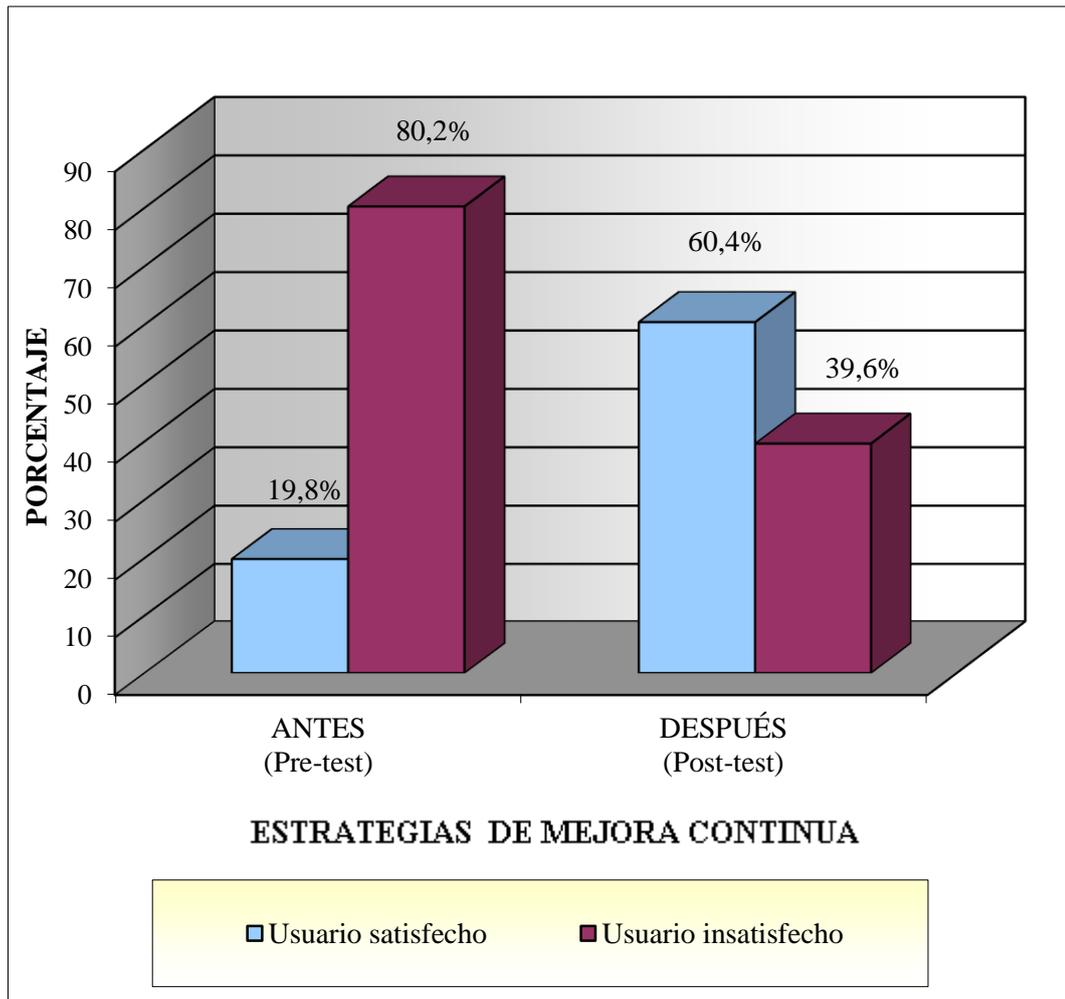


Gráfico 3. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con respecto a la seguridad en la atención, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

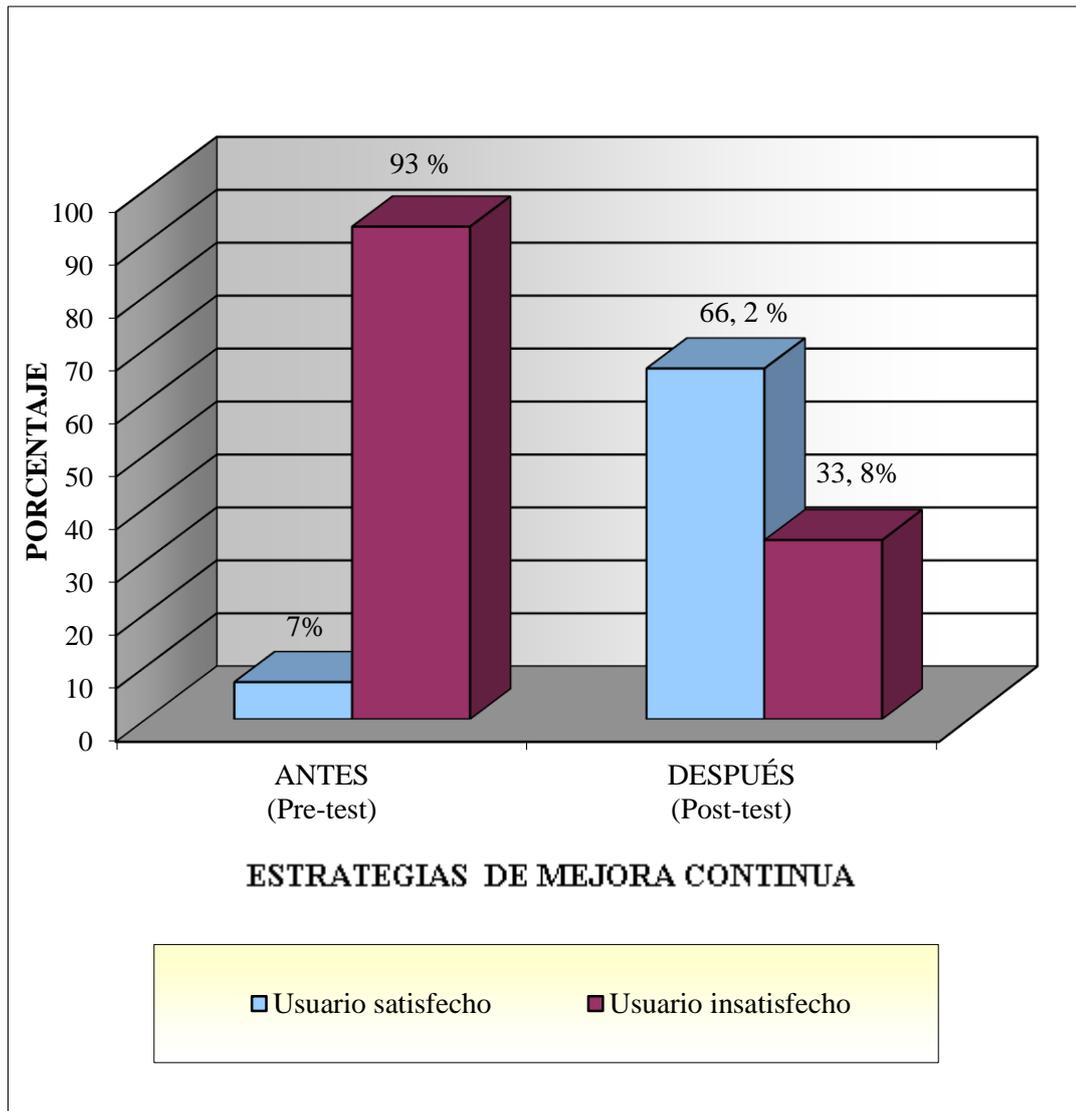


Gráfico 4. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con la empatía del personal de salud, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

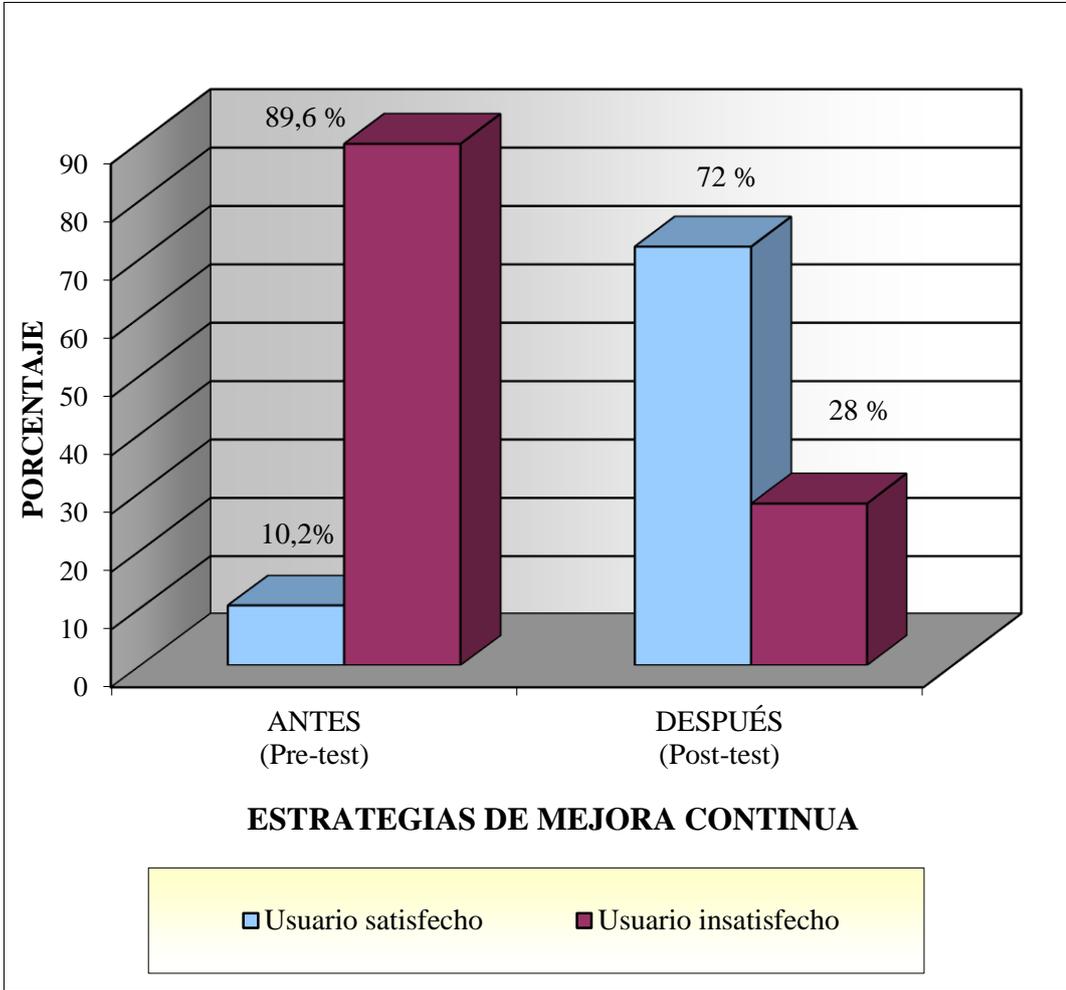


Gráfico 5. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en la satisfacción del usuario externo con los aspectos tangibles, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

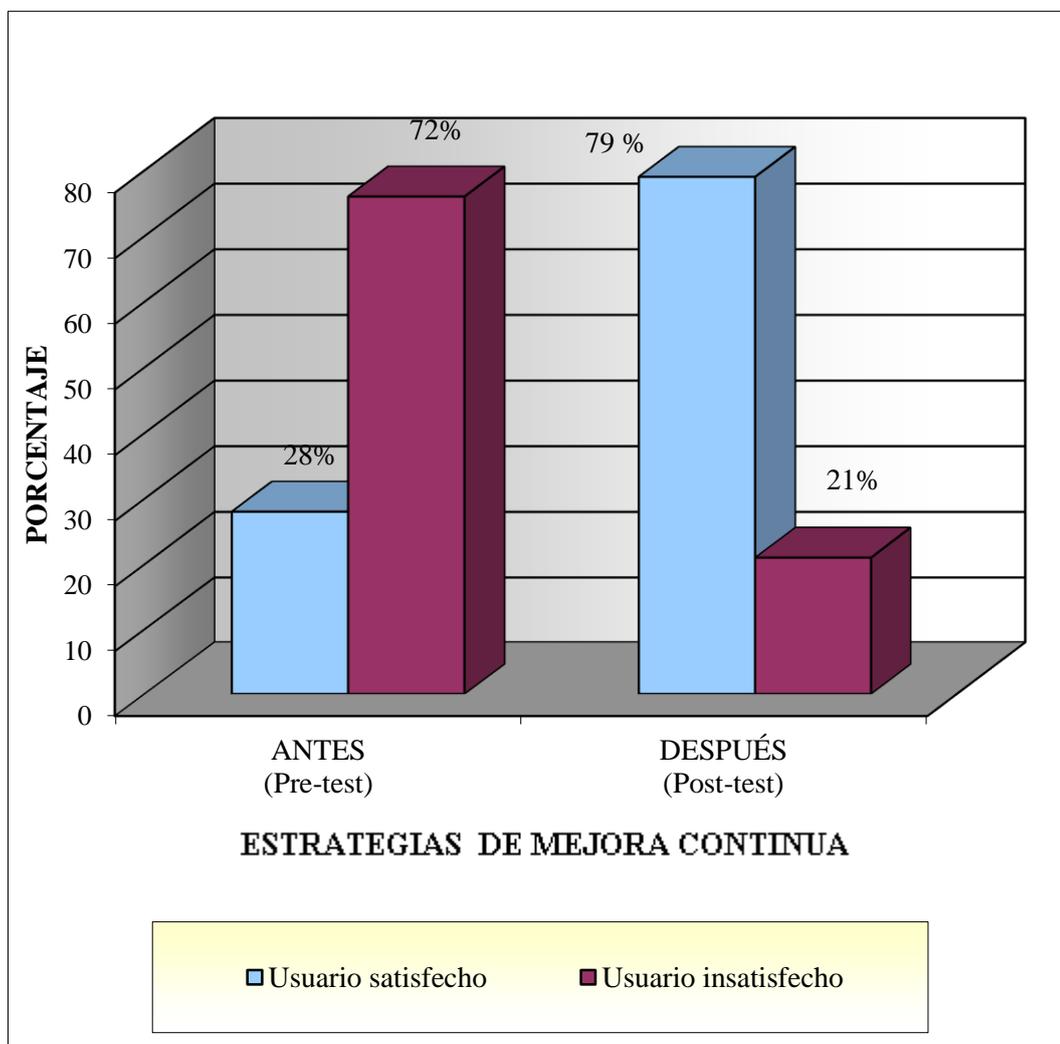


Gráfico 6. Influencia de la aplicación de estrategias de mejora continua en el incremento de la satisfacción del usuario externo, Consultorio de Crecimiento y Desarrollo, Centro de Salud Shilla, Carhuaz, 2016

