UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO
"Una nueva Universidad para el Desarrollo"

REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNASAM

Dirección del Instituto de Investigación

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, PARA A OPTAR GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL - UNASAM

Conforme al Reglamento del Repositorio Nacional de Trabajos de Investigación – RENATI. Resolución del Consejo Directivo de SUNEDU Nº 033-2016-SUNEDU/CD

1. **Datos del Autor:**
   Apellidos y Nombres: **JAVIER ROSARIO MAGALY GIOVANA**
   Código de alumno: **2015.2923.1.AG** Teléfono: **961012661**
   Correo electrónico: Magaly_jr19@hotmail.com DNI O Extranjería: **43537028**

2. **Modalidad de trabajo de investigación:**
   ( ) Trabajo de investigación ( ) Trabajo académico
   ( ) Trabajo de suficiencia profesional (x) Tesis

3. **Título Profesional:**
   ( ) Bachiller ( ) Título ( ) Segunda especialidad
   ( ) Licenciado (x) Magister ( ) Doctor

4. **Título del trabajo de investigación:**
   CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL PUESTO DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERU YUNGAY 2016

5. **Facultad de:** .....

6. **Escuela, Carrera o Programa: Maestría Gestión y Gerencia en los servicios de Salud**

7. **Asesor:**
   Apellidos y Nombres: Dr. **Magna Guzmán Avalos** Teléfono: **949460797**
   Correo electrónico: magu_av18@hotmail.com DNI o Extranjería: **32855895**

A través de este medio autorizo a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, publicar el trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, Repositorio Nacional Digital de Acceso Libre (ALICIA) y el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI).

Asimismo, por la presente dejo constancia que los documentos entregados a la UNASAM, versión impresa y digital, son las versiones finales del trabajo sustentado y aprobado por el jurado y son de autoría del suscrito en estricto respeto de la legislación en materia de propiedad intelectual.

Firma: .....

D.N.I.: **43537028**

FECHA: **29/04/2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL PUESTO DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERU YUNGAY 2016.

Tesis para optar el grado de maestro en
Gestión y Gerencia en los servicios de salud

MAGALY GIOVANA JAVIER ROSARIO

Asesora**: Dra. MAGNA GUZMAN AVALOS**

Huaraz - Ancash - Perú

2019

Nº. Registro: T0677

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Consuelo T. Valencia Vera Presidenta

_____

Doctor Jesús Zuñiga Huerta Secretario

_____

Doctora Magna Guzmán Avalos Vocal

_____

AGRADECIMIENTO

- A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

- A mis padres por apoyarme en todo momento tanto moral y económicamente; por haberme dado la oportunidad de tener una buena educación.

- A mi asesora la Dra. Magna Guzmán Avalos por el apoyo brindado desinteresadamente para la culminación de mi tesis.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios todo poderoso quien es mi soporte espiritual a mis padres por ser quienes me impulsaron a seguir a lo largo de mi vida afrontando los retos que cada día se me presentan.

A mi abuelo Hilario Javier Reyes, por su apoyo incondicional modelo de fortaleza y perseverancia.

ÍNDICE

Resumen vi

Abstract vii

I. INTRODUCCION 1

1.1. Objetivos 3

1.2. Hipótesis 3

1.3. Variables 4

II. MARCO TEÓRICO 6

2.1. Antecedentes 6

2.2. Bases teóricas 23

2.3. Definición de términos 36

III. METODOLOGÍA 38

3.1. Tipo y diseño de investigación 38

3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico 38

- Población 38

- Muestra 39

3.3. Instrumento de recolección de la información 40

3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información 42

IV. RESULTADOS 45

V. DISCUSIÒN 52

VI. CONCLUSIONES 58

VII. RECOMENADIONES 59

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60

ANEXO 64

RESUMEN

La Investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia de la calidad de atención del personal de salud en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de salud PNP de Yungay 2016. La investigación por su finalidad fue aplicada, por su nivel Correlacional, el diseño de investigación usado fue no experimental transversal - correlacional, la población en estudio fue de 620 usuarios externos y se usó una muestra de 149 usuarios externos. La técnica para la recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se planteó como hipótesis de investigación: La calidad de atención del personal de salud influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay. El análisis de la información se realizó usando la estadística descriptiva e inferencial y la contrastación de la hipótesis se usó la prueba estadística Chi-cuadrado. Resultados: el 39,2% opinaron que existe un nivel medio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos. El 61,5% manifestaron un nivel medio del nivel de la calidad de atención, en la dimensión técnico – científico el 43,9% opinaron que existe un nivel medio y se encuentran satisfechos, en la dimensión humana el 39.2% manifestaron que existe un nivel medio de la calidad de atención y se encuentran satisfechos y en la dimensión humana el 41,2 % opinaron que la calidad de atención es media y se encuentran satisfechos. Se ha demostrado que existe una relación de influencia del nivel de calidad de atención en las tres dimensiones en la satisfacción de del usuario externo del Puesto de Salud de la PN¨P de Yungay.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del Usuario

ABSTRACT

Research aimed to determine the influence of the quality of care of health personnel in meeting external user in the Health post PNP Yungay 2016. The research purpose was applied by its correlational level, the research design it was not used experimental cross - correlational study population was 620 external users and external users sample of 149 was used. The technique for data collection and as an instrument survey questionnaire was used. It was hypothesized research: The quality of health care personnel significantly influences external user satisfaction of the Health PNP Yungay. The analysis of the information was done using the descriptive and inferential statistics and testing of the hypothesis statistical test Chi-square test was used. Results: 39.2% considered that there is an average level of quality of care and they are satisfied. 61.5% showed a mean level of quality of care, in the technical - scientific dimension, 43.9% felt that there is an average level and are satisfied, in the human dimension, 39.2% stated that there is a Average level of quality of care and are satisfied and in the human dimension 41.2% felt that the quality of care is average and they are satisfied. It has been demonstrated that there is an influence relationship of the level of quality of care in the three dimensions in the satisfaction of the external user of the Health Post of the Yungay PNP.

Key words: Quality of attention, user satisfaction.

I. INTRODUCCION

La calidad presenta un proceso de mejora continua en el cual todas las áreas de una empresa buscan Satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ella, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios, la calidad de atención en salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud cada uno de ellos: paciente, prestador y asegurados o entidad rectora tiene percepciones diferentes.

Para el paciente los aspectos tales, como amabilidad y disponibilidad de tiempo del prestador, las características físicas del sitio donde recibe la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe, los resultados complicaciones son características que puede evaluar fácilmente y que por tanto determinan su valoración de la calidad.

Para el prestador, la valoración de la calidad se reporta en los aspectos que podíamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en un proceso tales como credenciales y experiencias de los profesionales y tecnología disponible.

Es por lo anterior que los expertos (Donabidian, Ruelas e Instituto de Medicina de los E.E.U.U.) entienden y definen la calidad en salud en términos de sumatoria de los resultados de todas las dimensiones. De acuerdo con el Instituto de Medicina de los E.E.U.U. la atención en salud debe ser: Efectiva, Oportuna, Segura, Equitativa y centrada en el paciente. [25]

Dentro del aspecto de la satisfacción del usuario externo cumple un rol importante ya que responde a las expectativas de los usuarios, porque en la medida en que se solucionen sus problemas por los cuales llegan a la unidad de salud, el usuario estará satisfecho.

La Dirección de Salud de la PNP, mediante sus diferentes divisiones de salud PNP, cumple con la atención de los efectivos policiales, familia beneficiaria y acciones cívicas. La dirección de Salud PNP tiene como misión promover estilos de vida saludables, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial ofrecer atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la institución, utilizando tecnología moderna y especializada que garanticen servicios de salud integrales con calidad, equidad y calidez que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial y familiares beneficiarios. [26]

Desde otro punto de vista se observa que con frecuencia los usuarios del Puesto de Salud de Yungay opinan sobre la calidad de atención que reciben del profesional de salud en relación a la comunicación, la capacidad de escuchar, la resolución de problemas, infraestructura inadecuada, tiempo de espera, influyendo estos negativamente en la satisfacción del usuario en relación a la atención que se brinda en el Puesto De salud de Yungay.

Por todo lo anteriormente mencionado, motiva a realizar la presente investigación para determinar la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería relacionado a la satisfacción y como se siente el usuario externo ante esta situación formulándose la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay?

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de salud PNP de Yungay 2016.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de la calidad de atención en el consultorio externo del puesto de salud PNP de Yungay 2016.
- Describir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa.
- Analizar la influencia de la calidad de atención en la dimensión Técnico –Científico en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay 2016.
- Conocer la influencia de la calidad de atención en la dimensión Humana en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay 2016.
- Analizar la influencia de la calidad de la atención en la dimensión del Entorno en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay 2016.

1.2. HIPÓTESIS

La calidad de atención en las dimensiones: técnico – científico, humana y del entorno, influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay.

1.3. VARIABLES

Variable Independiente: Calidad de Atención.

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario Externo

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINCION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DEMEDICION
INDEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD	La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.	Humana	• Tiempo de espera • Eficiencia • Relaciones interpersonales	• Siempre • Casi siempre • Regularmente • Casi Nunca • Nunca	Ordinal
		Entorno	• Ambiente adecuado • Interés del enfermero		Ordinal
		Técnica - Científica	• Procedimientos • Conocimientos		Ordinal
DEPENDIENTE SATISFACCION DELUSUARIO EXTERNO	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.	Nivel de Satisfacción	• Trato del personal de salud	• Satisfecho • Medianamente • Insatisfecho	Ordinal
			• Percepción del entorno		Ordinal
			• Expectativas		Ordinal

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

DEL SALTO, Edgar (2014) Tesis de Maestría Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto nacional Mejía en el Periodo 2012. Ecuador. Objetivo: Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012. Metodología: diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal. Muestra: Conclusiones, los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía) que asisten regularmente en el período 2012. Técnica: encuesta se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, para medir satisfacción del usuario; el mismo que fue validado previamente en una prueba piloto a 30 sujetos se encontró una confiabilidad, medida a través del Alfa de Cronbach de 0,832, se excluyeron 2 preguntas, el cuestionario final se lo realizó con 20 preguntas. Análisis Estadístico: las variables cualitativas se describieron con porcentajes y su respectivo intervalo de confianza al 95%; para el análisis inferencial se utilizó la prueba de chi cuadrado, t de Student y Coeficiente de correlación de Spearman, se consideró un error alpha menor o igual al 5%. Resultados de 391 sujetos escogidos aleatoriamente de los estudiantes, docentes, administrativos y de servicios

en su mayoría son de sexo masculino, con una edad promedio de 17,03 ± 10,2 años, con un mínimo de edad de 10 años y un máximo de hasta 71 años, de los cuales la mayoría son primera consulta, quienes consideran que la ubicación del Departamento Médico está bien en el 92,1%. En la Pre consulta Los usuarios encuestados manifiestan que hay buenas facilidades para salir a hacerse atender en el Departamento Médico como se puede apreciar en el 54,7%. La mayoría considera que se toman signos vitales Así mismo consideran que el tiempo de espera en la pre consulta con la enfermera es adecuado en un 81,6%. En cuanto al trato por parte de la licenciada de enfermería consideran en un 94,3 % que es adecuado. En Consulta, Un 58,1 % considera que se atiende sin Historia Clínica, los usuarios consideran en un 92,3 % que si fueron examinados por el médico para ser tratados, En relación al tiempo de consulta con el médico dentro del consultorio consideran que es adecuado en el 92,1 %, mientras que es cordial y amable en el 96,9%, el 92,1 % se sienten satisfechos con la atención médica, la información sobre su problema de salud lo consideran en un 89,2% suficiente, apreciando haber sido tratados adecuadamente en un 97,4% por el facultativo, en un ambiente de privacidad en un 90,8 % adecuado durante la consulta. Post Consulta, La atención en el Departamento Médico consideran oportuna y permanente en un 43,7 y 29,2 % respectivamente con una accesibilidad del 12,5%, es cálida solo en el 4,1%, En promedio el personal tiene un tiempo de espera para la atención en el Departamento Médico de 17,66 ± 21,77 minutos con un máximo de espera de 180. Los pacientes consideran que el tiempo de resolución de sus

problemas de salud es adecuado en un 92,8%. Conclusiones, los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía, Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica, Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente, El tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%) sin embargo se debe mejorar a favor del usuario, El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico. [1]

SANCHEZ, Luis (2012) Tesis de Maestría. Satisfacción de los Usuarios de Consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León México. Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa. Metodología: Estudio Descriptivo, Transversal. La totalidad de los derechohabientes. Muestra de 246 usuarios de la unidad de medicina familiar. Técnica: Se aplicó una encuesta de satisfacción adaptada de la encuesta de usuarios de SICALIDAD, misma que fue consultada con expertos en calidad y avalada por la institución donde se realizó la investigación. El Análisis Estadístico fue descriptiva y Chi cuadrada. Resultados: Con respecto a la edad de los usuarios que consultaron, un 10.6 % tiene de 18 a 24 años, Un 6.1% tiene de 25 a 30 años, un 11.4% tiene entre 31 a 35 años, un 6.1% tiene de 36 a 40 años, 12.6% tiene entre 41 y 45 años, 10.6% tiene de 46 a 50 años. La mayor frecuencia se ubicó con un 16.3 % en el rango de 51-55 años. En resumen,

un 42.9 % de los usuarios tiene 51 años o más, lo cual representa un reto creciente para brindar la atención medica de calidad a este segmento de la población en el mediano plazo; En cuanto al tiempo que le llevó tramitar la consulta, el 10.6 % de los usuarios mencionó que les pareció Muy corto, para el 52.5 % este trámite les pareció Corto, no obstante, para un 22% de los usuarios el tiempo para tramitar la consulta lo percibieron Largo y para un 14.6 % éste les pareció Muy largo. Es decir que para un 36.6 % el tiempo para tramitar la consulta les pareció entre Largo y Muy largo; En relación a la percepción del tiempo de espera en la sala, el 54 % de los usuarios señala que el tiempo que esperó antes de ser atendido le pareció Corto, para un 11 % está espera le pareció Muy corta, No obstante, para un 22.4 % ésta espera fue percibida como Larga y para un 12.2 % fue Muy larga. En suma, para un 34.6 % de los usuarios esta espera fue percibida como Larga o Muy larga; En cuanto a la iluminación de la sala de espera un 36.2 % mencionó que le pareció Muy buena, un 61 % mencionó fue Buena. En resumen, el 97.2 % de los usuarios respondieron la percibieron como Buena y Muy buena, solamente para un 2.8 % la percibieron entre Mala y Muy mala; La atención del personal en general fue considerado como Muy buena para el 26.4 %, 64.2 % lo calificó como Bueno. Así en suma para el 90.6 % de los usuarios el trato recibido por el personal fue bien evaluado, No obstante, para un 7.3 % este trato fue Malo y para un 2% fue Muy Malo; El 74.8 % de los usuarios expresó estar Satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho. [4]

CASTILLO, Gladis (2011) Tesis Maestría Grado de Satisfacción del Usuario Externo con la Calidad de Atención en la Consulta Externa que se Desarrolla en el Centro Médico Esmil. Ecuador. Objetivo: Determinar las causas que influyen en la percepción de la calidad de atención de consulta externa del Centro Médico ESMIL por los usuarios externos. Metodología: Estudio descriptivo, describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Muestra: 196 el universo atendido por mes en el Centro Médico ESMIL es de 400 pacientes. Técnica: Encuesta Se estructuró con preguntas cerradas. Cuya estructura tomara la escala Likert, instrumentos cuestionario, hoja de partes diarios. Análisis Estadístico: el resultado se toma en cuenta la Norma Internacional ISO 9001-2011 ya que la ESMIL empezó un proceso para la certificación de la Excelencia académica-militar, en el 8.2.1 evalúa la satisfacción del cliente, los parámetros que da esta norma es del 75% para considerar un resultado de calidad y un 15 % como resultado negativo. En el caso de este estudio descriptivo, el análisis de los datos se realizado con base en el apoyo de estadísticos de: (a) tendencia central (medias, mediana, moda, asimetría, promedio, entre otras), se agruparon todos los datos obtenidos en tablas de frecuencia, considerando cada una de las preguntas del instrumento, y la unión por variables para su análisis multivariable y se procesó, tabuló y obtuvo los porcentajes usando Microsoft office Excel 2007. Resultados: Con respecto a la primera variable de análisis, que trata de la atención previa a la cita médica, el promedio de aceptación bordea el 55,2 %, mientras que el criterio de aceptación negativa (A veces y Nunca) es del

44,8 % del total de encuestados, lo que nos evidencia de forma clara un criterio negativo sobre la atención previa al paciente. Además, que la ESMIL como criterio de calidad utiliza el establecido por la norma ISO 9001 – 2011, que manifiesta que la aceptación positiva de un servicio debe ser superior al 85 %. Este resultado me establece que se debe mejorar de forma significativa la atención previa que recibe el paciente, especialmente en las historias clínicas no es encuentran disponibles 89% (72% a veces y 17% nunca) seguido de un 72% que manifiestan que el personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (56% a veces, 16% nunca), puntos que se debe mejorar, para aumentar la satisfacción del paciente, En la variable 3 relacionada a la atención de los médicos del Centro Médico ESMIL, se puede establecer que alcanza un 45,5 % de aceptación en cuanto al porcentaje de negación es de 54,50% lo que vemos un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a lo relacionado atención con el paciente especialmente un 86% manifiesta que el médico no le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (81% poco, 5% nada), y 95% los usuarios externos no comprenden la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento (91% poco, 4% nada), 89% no comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán (86% poco,3% nada) hay que mejorar la relación médico paciente para incrementar la satisfacción en este punto y por ende la adherencia al tratamiento, En la variable 5 sobre si los consultorios cuentan con equipo disponible y material tiene un 95% de satisfacción por parte del usuario externo, esto es una fortaleza ya que el paciente no tendrá que ir a

otra institución a buscar estos medios de diagnóstico. Conclusiones: El conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios recibidos en la consulta Externa del Centro Médico ESMIL es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen del Centro Médico. La satisfacción del usuario es el objetivo y resultado de la asistencia médica y una medida útil de su calidad, la calidad de servicio de la consulta externa del Centro Médico ESMIL fue percibida por los usuarios externos como satisfactoria en cuanto a la presencia de equipo y material en el consultorio, también por encontrar confort en la sala de espera ambos con un 95% y 96% respectivamente de satisfacción La calidad de servicio de la consulta externa del Centro Medico ESMIL fue percibida por los usuarios externos como insatisfactoria en los siguientes puntos: Atención Previa, las historias clínicas no es encuentran disponibles (89%), el personal no informa de manera adecuada los pasos para la atención de la consulta externa (72%), la atención en el área de rayos X es mala (45%) el médico no brinda tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas (86%), el personal no informa ni orienta correctamente (27%). [(2)]

MEJIA, Yesenia, AMAYA, Roberto (2011) Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011. El Salvador. Objetivo: Evaluar la calidad de atención brindada en el servicio de la emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe durante el periodo de abril a junio de 2011. Metodología: Estudio descriptivo de carácter evaluativo. Muestra: El total de consultas de la emergencia la cual era de 13005 de los primeros 4

meses de año esto se dividió entre los 120 días laborados y posteriormente a ese total se le saco el 15% el cual se multiplico por los 5 días en los cuales se pasaron las encuestas dándonos de esa manera la muestra a pasar a los usuarios externos de la Unidad de Emergencia. Al mismo tiempo se les paso al 100% de los recursos de las distintas dependencias y áreas de atención las cuales corresponden a las 28 personas. Técnica: Observación, Entrevista. Instrumentos: Encuesta con preguntas cerradas a los usuarios externos y personal del servicio de Emergencia del Hospital Nueva Guadalupe. Resultados Según los datos generales encontrados en los entrevistados de los clientes externos de la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe presentaron estado civil de la siguiente manera en un 25% eran casados, 31% eran solteros, 35% acompañados, el 3% eran viudos y existe un 6% que no respondió, El 54% de los entrevistados considero Bueno el medicamento indicado por el médico para solucionar el problema de salud, Percepción del usuario sobre el tiempo de espera para recibir consulta médica. El complemento de tratamiento el 86% dura de 30 a 60 minutos. La entrega de medicamento el 56% fue entre 30 a 60 minutos y el 19% entre 15 y 30 minutos al igual que de 0 a 15 minutos. En relación a la mejora o recuperación de pacientes en un 75% están totalmente de acuerdo que se aplican protocolos de atención que permiten la recuperación pronta de los pacientes y solamente un 25% están mayormente de acuerdo. [(3)]

MORALES, Cristhian (2009) Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda.

Febrero a abril de 2009. Colombia. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería. Metodología: descriptivo transversal. Muestra: fue de veinte pacientes teniendo en cuenta los criterios de inclusión, el tiempo para la realización de la investigación y el número total de pacientes cuya permanencia en observación de urgencias fue mayor de 24 horas. Técnica: Encuesta. Instrumento: El cuestionario CARE Q, o escala de satisfacción del cuidado. Análisis Estadísticos: Inicialmente se hizo una matriz en Excel para la tabulación de los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario, luego se elaboraron las tablas y gráficos para ilustrar las características socio demográficas y cada una de las categorías del CARE-Q. Resultados: El rango de edad de los pacientes encuestados en el servicio de urgencias del Hospital oscila principalmente entre los 20 y 30 años de edad con un 50%, seguido de pacientes de 30 y 40 años con un 35% y los de porcentaje son los pacientes mayores de 40 años con un 15% respectivamente; En cuanto a la accesibilidad el 55% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 45% restante un nivel de satisfacción alto entendiéndose la accesibilidad como la capacidad que tiene la enfermero(a) de abordar adecuadamente al paciente. El 45% de las personas encuestadas piensan que la enfermera cumple con los ítems propuestos para medir la accesibilidad, aunque en un 0.8% las personas manifiestan que la enfermera a veces se tarda en aproximarse para administrar los medicamentos a tiempo, datos que están representados en el resultado del instrumento con calificación de “A veces”. La administración de medicamentos es una de los

cuidados exclusivos que realiza enfermería y que se debe tener en cuenta para medir el nivel de satisfacción de los pacientes, por ello es fundamental saber cuál es la opinión de los pacientes frente a la administración de este; Se entiende por confianza el vínculo que se crea entre paciente y enfermero(a). En cuanto a la categoría Mantiene Relación de Confianza el 60% de los pacientes encuestados manifiestan un Nivel de Satisfacción medio, el 20% tienen un Nivel de Satisfacción alto y el 20% tienen un Nivel de Satisfacción bajo. A la aplicación del instrumento y posterior resultado de esta muestra que la mayoría de los pacientes manifiesta satisfacción en cuento a las acciones del personal de enfermería ofreciendo confianza, respeto y certeza. [5]

MASUET, Alberto (2010) Tesis de Maestría La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de córdoba. Argentina. Objetivo: Evaluar la calidad de la atención medica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de córdoba. Metodología: Estudio descriptivo correlacional, atendiendo a las cualidades o cantidades independientes de cada una de las variables. Muestra: Fue de 38 encuestas se realizó la selección de aleatorio simple, Técnica: Encuesta que consto de preguntas cerradas. Análisis Estadístico: Gráficos. Resultados: Se manifiesta un notable predominio de adultos de sexo femenino acompañando al niño a la consulta, 86,1% contra un 13,9% de sexo masculino; En cuanto a la calificación del tiempo de espera para atención en la recepción, la media obtenida fue de 6,29 (± 1,43); Al momento de calificar el tiempo de espera para ser atendido por el médico, la

media obtenida fue de 5,98 (± 1,64); Respecto de la calificación de la privacidad durante la consulta, la media obtenida fue de 7,81 (± 1,04); Respecto de la calificación del equipamiento y la aparatología disponible, la media obtenida fue de 7,95 (± 0,96); En cuanto a la comodidad de los lugares de espera dentro del hospital, la media obtenida de las calificaciones fue de 6,30 (± 1,19); Respecto del servicio y la atención brindada por el médico, la media obtenida de las calificaciones fue de 8,13 (± 1,11). [(6)]

CIVERA, Manuel (2008) Tesis Doctoral Análisis de la Relación Entre Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido. España. Objetivo: determina las variables relacionadas con la calidad con el que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital. Metodología: Estudio descriptivo, cuantitativo. Para la medición de las variables se utilizaron escalas Likert de 5 puntos. Muestra: Se realizaron 171 entrevistas en el Hospital Público de Sagunto, 92 en el Hospital Privado 9 de Octubre de Valencia, y 136 en el Hospital de Alzira, lo que hace un total de 399 encuestas. Esto da lugar a un error muestral del 5%, para un nivel de confianza del 95,5% y un p=q=0,5. Técnica: Estudio de la dimensionalidad, fiabilidad y validez de las escalas utilizadas, se utilizará la técnica ANOVA que permite identificar diferencias significativas entre las medias de dos muestras independientes, a través de la Técnica de Modelos de Ecuaciones Estructurales (SEM) y más concretamente el Path Analysis. Análisis Estadísticos: ecuaciones estructurales, chi-cuadrado. Resultados: Respecto a la escala de Confianza que inspira el Personal del Hospital, las tablas V.3 y

V.4 muestran el carácter unidimensional del constructo tanto para los Médicos como para el Personal de Enfermería. La probabilidad asociada a la chi-cuadrado alcanza un valor superior a 0,05 (0,24 y 0,59) por lo que existe un ajuste global de los modelos. La validez convergente queda demostrada al ser las cargas factoriales superiores a 0,5. La fiabilidad compuesta de la escala es elevada al situarse el estadístico que la determina en un valor de 0,94 y 0,97, Los ítems más importantes que contribuyen a formar la Confianza que inspira el Personal del Hospital son "Me he sentido cómodo para poder contarle con confianza cualquier cosa" (0,94 y 0,94), "Me he sentido cómodo preguntándole mis dudas" (0,94 y 0,96) y finalmente el ítem "Confío en sus cuidados" (0,88 y 0,96).

Respecto a la escala del Trato Recibido del Personal del Hospital, las tablasV.11 y V.12 muestran el carácter unidimensional del constructo tanto para los Médicos como para el Personal de Enfermería. La probabilidad asociada a la chi-cuadrado alcanza un valor superior a 0,05 (0,97 y 1,76) por lo que existe un ajuste global de los modelos. La validez convergente queda demostrada al ser las cargas factoriales superiores a 0,5. La fiabilidad compuesta de la escala es elevada al situarse el estadístico que la determina en un valor de 0,93 y 0,96, Los ítems más importantes que contribuyen a formar el Trato Recibido del Personal del Hospital son "Son amables" (0,80 y 0,96), "Me tratan con respeto" (0,79 y 0,96), "Me dan una atención personalizada" (0,89 y 0,87), "La forma de tratarme me hace sentir cómodo" (0,98 y 0,93).

Respecto a la escala del Equipamiento disponible del personal del Hospital, las tablas V.15 y V.16 muestran el carácter unidimensional del constructo tanto para los Médicos como para el Personal de Enfermería. La probabilidad asociada a la chi-cuadrado alcanza un valor superior a 0,05 (0,89 y 2,67) por lo que existe un ajuste global de los modelos. La validez convergente queda de mostrada al ser las cargas factoriales superiores a 0,5. La fiabilidad compuesta de la escala es elevada al situarse el estadístico que la determina en un valor de 0,98 y 0,99. Los ítems más importantes que contribuyen a formar el Equipamiento disponible del personal del hospital son "Disponen de los instrumentos necesarios para atenderme" (0,96 y 0,98), "El instrumental es moderno" (0,98 y 1,00), "El instrumental está en buen uso" (1,01 y 0,99). [7]

HUIZA, Gladis (2006) Tesis de Maestría Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003. Perú. Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao. Octubre-Diciembre 2003. Metodología: Estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo y prospectivo de corte transversal. Muestra: Aleatorio Simple obteniéndose un tamaño de muestra de n= 260 efectivos militares que corresponden a un nivel de confianza maestral del 98% (t = 2,32634192798286) y a un error relativo de e = 0,0169…%. Técnica: Encuesta y como instrumento un cuestionario (que contienen 22 preguntas cerradas). Análisis Estadístico. Fue Chi Cuadrado, Media, Desviación estándar, T de Student (en la

construcción de intervalos de confianza) y Z de la Normal. Se extrajeron cuadros de una entrada. Resultados: Respecto a las características personales de la muestra del estudio (260 efectivos militares en actividad), observamos que estuvo conformada por personal militar naval en actividad siendo los grados militares que alcanzaron los valores porcentuales más altos los correspondientes a los Oficiales de Mar y a los Técnicos de la Marina con un 33,46% y 16,92% respectivamente, Asimismo observamos que el usuario naval que participó en este estudio fue predominantemente joven y adulto joven y de sexo masculino en un 84,23%, Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se presentan a continuación, datos que sirvieron para identificar la satisfacción del usuario externo según la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad. El cuadro general demostró que la mayoría de los usuarios, es decir, el 76,15% (Intervalo de Confianza 70,84-81,47%) se encuentra satisfecho con la atención de salud recibida en la consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao ya que Intervalo de Confianza alcanza el valor estándar de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina. Asimismo, los resultados obtenidos en cada dimensión de la calidad de la atención de salud, permitirán a la gestión de este nosocomio realizar los reajustes necesarios para el logro de los objetivos institucionales. [8]

MENDOZA, Ana (2004) Tesis de Especialidad Calidad de Atención de Enfermería según opinión de los pacientes sometidos a Quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del INEN, Lima 2003. Perú. Objetivo: Identificar la Calidad de Atención de Enfermería según opinión de

los pacientes sometidos a Quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario; Metodología: Estudio descriptivo transversal. Muestra: 40 pacientes. Técnica: Encuesta; instrumento cuestionario estructurado con 20 preguntas cerradas. Análisis Estadístico: fueron procesados manualmente considerando los valores de las respuestas como Bueno (17-20 Pts.) Regular (13-16 Pts.) y Malo (12 Pts.). Resultados: Sobre la calidad de atención que brinda la Enfermera según opinión del paciente sometido a tratamiento de Quimioterapia se observa que del 100% (40) de pacientes encuestados indicaron que el 92.5% (37) señalaron que las enfermeras brindan una calidad de atención "buena", mientras que un 7.5% (3) indicaron que la calidad de atención de Enfermería fue "regular"; dentro de la atención oportuna se observa que el 100% (40) de pacientes encuestados refieren recibir una atención oportuna "buena" por parte de la Enfermera, siendo el tiempo de espera mínimo cuando el paciente solicita una atención. El brindar un tiempo adecuado al paciente permite identificar sus necesidades en el momento que lo requiere, afianzando con ello la confianza del paciente y familia; Respecto a la continuidad del tratamiento un 97.5% (39) de pacientes refieren que la atención recibida es "buena", mientras que un 2.5% (1) refiere ser "regular" dicha cifra refleja que la enfermera brinda una atención continua las 24 horas del día, escuchando sus inquietudes, aliviando sus molestias y afianzado su confianza a través de la comunicación. [9]

VELIZ, María, VILLANUEVA, Ruth (2013) Tesis de maestría "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". Perú. Objetivo: Analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que recibe en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011. Metodología: Estudio de tipo exploratorio de corte transversal, descriptivo, cuantitativo, con un enfoque cualitativo. Muestra: A través de un muestreo *no probabilístico y por conveniencia*, se determinó un número de 120 usuarios externos como muestra representativa de este grupo. Técnica: Para la parte cuantitativa ha sido la encuesta, con diferentes cuestionarios preparados de acuerdo a la información requerida por cada tipo de informante y para la parte cualitativa, la entrevista con diferentes guías de entrevista también preparadas de acuerdo a las necesidades de ésta investigación, se ha optado por utilizar el modelo SERVQUAL (Ver ítem "Marco teórico – Calidad"). Análisis Estadísticos: Se utilizó los programas estadísticos SPSS versión 15 y Microsoft Excel, la información cuantitativa se procedió a crear una matriz en Microsoft Excel, donde se vació los datos resultantes de las encuestas. Luego se realizó una verificación de la calidad de esta digitación al 100% para asegurar error "cero" en el ingreso de la información. Resultados: habiéndose realizado el presente estudio en los CERITS de la DISA II LIMA SUR, cabe mencionar que 53.85% de los entrevistados fueron de CERITS Chorrillos y el 46.15% del CERITS de Villa el Salvador; La calidad percibida en el atributo *Oportunidad*, tiene una brecha promedio de - 0.18, que está influenciada negativamente por sus 05

ítems: O1, O2, O3, O4 y O5. Esto refleja las fallas presentadas en los aspectos de calidad técnica (que se da) de este Servicio de Apoyo, en lo que corresponde a los tiempos de espera del usuario externo para ser atendido y el tiempo en que los usuarios internos le brindan la atención. Esto quiere decir, que el CERITS no está cubriendo las expectativas del usuario externo respecto a recibir una respuesta a su necesidad de salud en el tiempo adecuado (para él), lo que le implicaba enfrentar menores costos en relación a los mayores beneficios que pensaba obtener; la calidad percibida en el atributo Seguridad, tiene una brecha promedio de -0.45, la misma que está influenciada positivamente por los ítems S1, S2 y S3; esto quiere decir, que el CERITS ha superado las expectativas de los usuarios externos respecto a las mínimas condiciones que considera debe tener este Servicio de Apoyo a fin de ofrecerle un buen servicio y además proteger su privacidad durante la AMP. Las expectativas que no fueron superadas y que influyeron negativamente sobre este atributo fueron el S4, S5, S6, S7, S8, S9, S10 y S11, reflejando problemas en la calidad técnica, puesto que las expectativas del usuario externo que no fueron superadas, están relacionadas con lo que ofrece el CERITS respecto a los equipos, materiales, los mecanismos establecidos para brindar información de salud y recoger la opinión respecto a las iniciativas o problemática. [10]

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CALIDAD DE ATENCION

Hay múltiples definiciones de calidad de los servicios de salud. Todas responden a diversas interpretaciones sobre qué significa atender las necesidades de atención sanitaria de la población a la que se ofrecen los servicios cuya calidad queremos definir. A continuación, podremos ver las aportaciones más re levantes en el campo de la salud:

El Instituto de Medicina de EEUU 1972 la define como “asistencia médica de calidad es aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello"

Donabedian dice que la atención sanitaria tiene mayor o menor calidad en la medida que sus atributos se aproximen a los del prototipo. También la define como " el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención"

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

Calidad absoluta: Es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

Calidad individualizada: Desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costes y los beneficios y los riesgos que comportan la asistencia. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.

Calidad social: Desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia distribución del beneficio a toda la población).

Según la OMS: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riegos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

A principios de los noventa el Instituto de Medicina de EEUU (IOM) lanzó una segunda definición de calidad: "el grado en que los servicios de salud, para los individuos y las poblaciones, incrementa la probabilidad de los

resultados deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual". [11]

Modelo de Evaluación de la Calidad

Para la medición de la calidad se han utilizado diversos modelos. El que se ha aplicado en la presente propuesta se sustenta en el desarrollado por Donabedian, que propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud.

Para efectos del análisis y evaluación de la calidad se utiliza el enfoque sistémico diferenciando tres áreas, a saber: la estructura, los procesos y los resultados.

La estructura: se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.

Los procesos: corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención.

Los resultados: representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

Atributos de Calidad: Para evaluar la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud. A partir de las múltiples reuniones de trabajo se logró un consenso acerca de los atributos prioritarios a ser incluidos en esta fase de

implementación del sistema, los mismos que se definieron operacionalmente para facilitar su manejo y operativización. Estos son:

- **Oportunidad:** Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.
- **Eficacia:** Uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva
- **Integralidad:** Acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- **Accesibilidad:** Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- **Seguridad:** Condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente. [12]

EL MARCO CONCEPTUAL DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

Como se indicó anteriormente, el marco conceptual del sistema obligatorio de garantía de calidad, lo constituye:

El enfoque de gestión integral por calidad.

El mejoramiento continúo de la calidad.

El enfoque centrado en el cliente

El enfoque sistémico.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

El Mejoramiento Continuo de la Calidad comprende un conjunto principios que llevan a la organización a pensar más allá del simple Aseguramiento de la Calidad, o de establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven para la inspección. El MCC es visto como un proceso educativo, que involucra al cliente y sus necesidades, con el fin de excederse en sus expectativas, identificando aquellos puntos del proceso que sean susceptibles de tener mejoramiento en el tiempo.

La palabra mejoramiento involucra a todas las personas, tanto a los gerentes como a los trabajadores y ocasiona un gasto organizacional relativamente pequeño. Implica una filosofía de vida (ya sea laboral, social o personal) centrada en esfuerzos de mejoramiento constante. Aunque los mejoramientos del MCC son pequeños e increméntales, el proceso MCC origina resultados dramáticos a través del tiempo.

La innovación es significativa y dramática, pero implica grandes costos y si no se le hace mantenimiento y mejoramiento se deteriora en poco tiempo. Por el contrario, el MCC es sutil y poco dramático, además de ser un enfoque de bajo riesgo.

La gerencia, dentro de este proceso, tiene 2 funciones importantes: El mantenimiento y el mejoramiento.

El mantenimiento o aseguramiento se refiere a conservar los estándares tecnológicos, gerenciales y operacionales actuales y a sostener esos estándares a través del entrenamiento y la disciplina.

Mejoramiento se refiere a actividades dirigidas a elevar los actuales estándares.

El MCC trasciende el enfoque exclusivo de procesos hacia un contexto organizacional como lo propone Donald Berwick en la siguiente tabla: [13]

Punto Critico	La forma Vieja	La Forma Nueva
La necesidad de Calidad	Asegurar el cumplimiento de estándares	Mejorar continuamente
Enfoque de Calidad	La organización define la calidad de manera reactiva	El usuario define la calidad de manera proactiva
Papel de los Lideres	Control	Colaboración
Responsabilidad de la Calidad	Individuos o departamentos de calidad	De todo el mundo
Creencia hacia los problemas de Calidad	Los problemas vienen de las personas	Los problemas vienen del diseño de los sistemas
Creencias acerca de los procesos	Se gerencia usando la jerarquía de los departamentos	Se gerencia usando redes internas de colaboración
Creencias acerca de la Calidad	La calidad cuesta hay que cumplir con los estándares	La calidad ayuda a enfocar los recursos hay que cumplir con las expectativas.

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la médica en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.

Dimensiones de la calidad:

- **Dimensión Técnico - Científica:** referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

Efectividad; referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población.

Eficacia; referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.

Eficiencia; uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.

Continuidad; prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

Seguridad; la forma en que se presentan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad: que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

- **Dimensión Humana:** referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

  Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

  Información completa veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

  Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo valido para el usuario interno.

  Amabilidad; trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética; de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

Dimensión del Entorno: referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza. Orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EN SALUD

Conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (Nacional, Regional y local) en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

Las políticas de ministerio de salud que orientan la gestión de la calidad se fundamentan en el reconocimiento del derecho de la salud y en el principio de "salud para todos" que demanda calidad y no solo cantidad.

Con relación a las personas:

Provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos.

Calidad con enfoque de interculturalidad y de género.

Búsqueda de la satisfacción de los usuarios.

Acceso a los mecanismos de atención al usuario.

Con relación a los trabajadores.

Cultura ética de la calidad.

Trabajo en equipo.

Círculos de calidad.

Con relación a las unidades prestadoras de salud

Ejercer la rectoría del Ministerio de Salud.

Gestión de recursos para la calidad en salud.

Regulación complementaria en los niveles regionales.

Evaluación del proceso de atención de salud.

Con relación a la sociedad

Participación social para la calidad en salud.

Involucramiento comunitario para la calidad en salud.

Veeduría ciudadana de calidad en salud.

Con relación al estado.

Calidad como política de estado. [14]

CALIDAD DE ATENCIÓN

Consiste en satisfacer las necesidades reales o percibidas del cliente de manera consistente y confiable, excediendo las expectativas del cliente.

Para brindar una atención adecuada al usuario se debe dar el mismo trato que a nosotros nos gustaría recibir al solicitar un servicio, se debe hacer lo siguiente.

- Recibirlo bien y hacer que se sienta cómodo.
- Hacerlo sentirse importante.
- Averiguar sus deseos y necesidades.
- Escucharlo con atención, respeto y cortesía.
- Cumplir y superar sus expectativas.

- Hacerle sentir el deseo de regresar.

Según Edwards Deming la calidad consiste en hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato. De ahí que la calidad nunca es una casualidad, sino que siempre es el resultado de una gran intención, esfuerzo consciente, dirección inteligente y ejecución hábil.

La calidad es una forma de pensar, ser y actuar. En consecuencia, la calidad implica reunir las siguientes condiciones:

- Un alto nivel de excelencia laboral.
- El uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgo para los usuarios.
- Prestigio en el sector de servicios públicos o privados.
- Segmento instrumental: son sistemas, normas y procedimientos, equipos, que son utilizados para brindar un servicio.
- Segmento personal: corresponde a la forma o manera en que se comportan las personas que brindan el servicio. [13]

Las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios de salud y a establecer una buena relación con los usuarios.

Esa interrelación produce confianza y credibilidad y es mostrada mediante el respeto, confidencialidad, cortesía, compresión y compenetración.

Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesional, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz.

Según MOTINEL considera que la calidad de atención se determina por la accesibilidad a los servicios, la continuidad, y satisfacción de los pacientes. (15)

2.2.3. SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Según Philip Kotler es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”.

Grado de satisfacción: El grado de satisfacción está relacionado con las expectativas de los usuarios, porque en la medida en que se solucionen sus problemas por los cuales llegan a la unidad de salud, el usuario estará satisfecho.

BENEFICIOS QUE BRINDAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve al servicio. Por tanto, la institución obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros servicios adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la institución obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. (16)

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Se debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas.

Si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados e insatisfechos por el servicio recibido.

Los Niveles de Satisfacción: Luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. [17]

TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO

Las largas esperas son tan comunes en los Establecimientos de Salud debido frecuentemente a la falta de un sistema de citas, deficiente manejo de los archivos médicos.

El equipo de mejoramiento de calidad debe reorganizar sus acciones, incluyendo el establecimiento de un sistema de citas y un plan de incentivos para el personal de salud, que redujeron la espera promedio.

Lista de Verificación para la Reducción del Tiempo de Espera

Revisar el volumen de personas que acuden, los tipos de servicios, las normas del hospital y los procedimientos que podrían afectar el tiempo de espera.

Ayudar al personal para que esté consciente de la relación existente entre el tiempo de espera, el grado de satisfacción de los usuarios y el éxito a largo plazo del hospital.

Medir el tiempo de espera anotando la hora de llegada de los usuarios y la hora en que entran en contacto con el personal del servicio.

Identificar el servicio y horas donde se producen embotellamientos y brechas en el contacto entre los usuarios y el personal.

INFRAESTRUCTURA EN LA ATENCION

La organización panamericana de la salud (OPS/ OMS) define Hospital seguro como Establecimiento de salud, cuyos servicios permanecen accesibles y funcionando a su máxima capacidad instalada y en su misma infraestructura. Que esté funcionando, no se refiere solo a que no colapse, sino a que funcionen los equipos estén en su lugar que las instalaciones vitales estén funcionando bien y que exista una área amplia y adecuada para atender a los usuarios.

Tener siempre presente que la comodidad de los usuarios que están en la sala de espera es muy importante proporcionar asientos cómodos en el área

del servicio, mantener las instalaciones limpias con ventilación e iluminación adecuada ayuda a que el usuario se sienta en un ambiente familiar y cálido. [18]

2.3. DEFINICIONES DE TERMINOS

a. **CALIDAD:** El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen (ISO 9004-2). [19]

b. **CALIDAD DE ATENCION:** Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Avedis Donabedian). [20]

c. **ESCUELA ESPECIALIZADA TECNICO SUPERIOR DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU**: forma Suboficiales PNP (varones y mujeres) a través de un proceso educativo integral de acuerdo al perfil académico y profesional; desarrollando competencias cognitivas, aptitudes, habilidades y destrezas que, sustentadas en principios axiológicos humanistas, permitan poner a disposición de la sociedad a un profesional competente para cumplir la función policial. [21]

d. **POLICIA NACIONAL DEL PERU**: Es una institución del Estado que tiene por misión garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las

personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos.

e. **PUESTO DE SALUD:** Es el establecimiento del primer nivel de atención, que desarrolla actividades de atención integral de salud de baja complejidad, con énfasis en los aspectos Preventivo-Promocionales, con la participación activa de la comunidad y todos los actores sociales, constituyéndose en el referente espacial de su ámbito de responsabilidad.

f. **SATISFACCION:** Nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas. [(22)]

g. **USUARIO EXTERNO:** Es la persona a quien se le brinda un servicio, es decir toda persona que se ve afectada de forma positiva cuando se le brinda un buen servicio o de forma negativa cuando el servicio es malo que puede ser miembro de la comunidad local o cualquier ciudadano que requiere de un servicio [(23)]

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

Por su finalidad: La investigación fue Aplicada, porque se basó en antecedentes previos y se ha nutrido de un marco teórico apropiado con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en la investigación.

Por su nivel: La investigación fue Correlacional, porque se relacionó las variables calidad de atención con la satisfacción del usuario externos atendidos en el puesto de salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación usado fue el no experimental y para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se usó como diseño de investigación el Transeccional o Transversal - Correlacional, debido a que la información se recolecto en un solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma. [46]

3.2. PLAN DE RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADISTICO

- **Población:**

La investigación se realizó en Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú que funciona en la Provincia de Yungay de la Región Ancash.

La población de la investigación fueron los usuarios que se atienden en el Puesto de Salud de la PNP, en un total de 620 usuarios integrados por efectivos policiales en actividad y alumnos en formación de la PNP, que cumplieron con los criterios de inclusión y excusión:

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios que solicitaron la atención de salud en la consulta externa.
- Usuarios que voluntariamente aceptaron participar en el estudio
- Usuarios de otras unidades Policiales.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios no beneficiarios de La PNP.
- Usuarios que no fueron atendidos en el puesto de salud PNP.

Unidad de análisis y muestra

Unidad de Análisis.

La unidad de análisis es cada uno de los usuarios externos del puesto de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

- **Muestra:**

La muestra para la investigación fue probabilística y para determinar el tamaño de la muestra se ha calculado mediante la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Tamaño de la población

N = 620

$Z_{\alpha/2} = 1{,}96 \quad para\ \alpha = 5\%$

p = 0.50

q = 0.50

E = 0.07

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 620}{619 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{595.448}{3.9935} = 149.1 \cong 149$$

$$n = 149\ unidades\ de\ anàlisis$$

3.3. INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de la Información se usó como ***Técnica*** la ***Encuesta*** y como ***instrumento*** el ***cuestionario*** con preguntas cerradas con respuestas de escalamiento de Likert, (anexo 01). Distribuido de la siguiente manera:

I. Datos Generales

II. Nivel de Calidad 18 Ítems

- Dimensión Técnico - Científico 06 Ítems
- Dimensión del Entrono 06 Ítems
- Dimensión Humana 06 Ítems

Escalamiento de las respuestas

Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3

Muy pocas veces	2
Nunca	1

- **Niveles de medición de la calidad**

Bajo	18	-	41
Medio	42	-	66
Alto	67	-	90

- **Niveles de medición de la Dimensión de la Calidad**

Baja	06	-	13
Media	14	-	22
Alta	23	-	30

III. Niveles de Satisfacción 08 Ítems

Escalamiento de las respuestas

Muy buena	5
Buena	4
Regular	3
Mala	2
Muy mala	1

- **Niveles de medición de la satisfacción**

Insatisfecho	08	-	23
Satisfecho	24	-	40

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, en la que participaron 05 profesionales de Enfermería, a quienes se les proporciono la matriz de validación en la que emitieron su opinan (Anexo 02)

Para la Confiabilidad del instrumento se calculó el Coeficiente Alfa de Crombach, usando para ello una muestra piloto de 15 usuarios externos atendidos en el puesto de salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay, cuyo resultado fue

Nº de Participantes	Nº de ítems	Coeficiente Alfa de Crombach,
15	26	**α** = 0,836

3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADISTICO

a) Análisis descriptivo:

Con la información obtenida se confecciono una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22.0, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables, los resultados se presentan en tablas univariables y bivariables estos últimos para analizar la relación de las variables en estudio.

b) Contrastación de la hipótesis:

Para la contratación de la hipótesis de investigación se usó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%.

c) Análisis inferencial

La generalización de los resultados encontrados en la muestra se realizó mediante la prueba de hipótesis para la diferencia de proporciones con un nivel de confianza del 95%.

ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN.

En el presente estudio se considerará la normatividad internacional de la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (AMM) en los siguientes principios.

En investigación médica en seres humanos el bienestar de la persona que participa en la investigación debe tener siempre primacía sobre todos los otros intereses. (Principio 6)

En la investigación médica, es deber del médico proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho de autodeterminación, la integridad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación (principio 11).

Al realizar una investigación médica, hay que prestar atención adecuada a los factores que puedan dañar el medio ambiente (principio 13).

Debe tomarse toda clase de precauciones para resguardar la intimidad de su información personal y para reducir al mínimo las consecuencias de la investigación sobre su integridad física, mental y social (principio23).

Así mismo se considerará la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos en los siguientes Artículos:

Dignidad Humana y derechos humanos (artículo 3), Autonomía y responsabilidad individual (artículo 5), consentimiento (Artículo 6),

privacidad y confidencialidad (Artículo 9), igualdad, justicia y equidad (Artículo 10), no discriminación y no estigmatización (Artículo 11). Protección del medioambiente, la biosfera y la biodiversidad (Artículo 17).

IV. RESULTADOS

TABLA 1. Sexo del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, Sede Yungay.

SEXO	Nº	%
Masculino	99	66,9
Femenino	49	33,1
Total	**148**	**100**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo de la PNP-Yungay

Los resultados que se muestra acuerdo al sexo del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, se aprecia que el mayor porcentaje de atendidos 66,9% son de sexo masculino y el 33,1% son de sexo femenino.

TABLA 2. Edad del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, sede Yungay.

Edad	Nº	%
17 – 25	146	98,6
35 – 43	1	0,7
53 – 61	1	0,7
Total	**148**	**100**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo de la PNP-Yungay

El mayor porcentaje de los usuarios atendidos en el Puesto de Salud de la PNP, que funciona en Yunga es de 98,6% tienen una edad comprendida entre 17 a 25 años, y en menor porcentaje 0,7%, tienen una edad comprendida entre 35 a 43 años, así como de 53 a 61 años.

TABLA 3. Relación del nivel de la calidad de atención con el nivel de satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP, Yungay, 2016.

Nivel de Satisfacción	NIVEL DE CALIAD						TOTAL	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	12	8,1	33	22,3	4	2,7	49	33,1
Satisfecho	2	14,2	58	39,2	39	26,4	99	66,9
TOTAL	**14**	**9,5**	**91**	**61,5**	**43**	**29,1**	**148**	**100,0**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP- Yungay.

$\times^2 = 28,907$ g. l. = 2 P = 0,000

Los resultados que se muestran en la relación del nivel de calidad de atención con el nivel de satisfacción del usuario externo, se aprecia que el 61,5% de los usuarios opinan que existe un nivel de calidad media de los cuales el 39,2% está satisfecho y un 22,3% está insatisfecho así mismo el 29,1% opina que existe nivel de calidad alta d los cuales 26,4% está satisfecho y solo un 2,7% esta insatisfecho. Se ha demostrado que existe una relación significativa entre el nivel de calidad de atención con el nivel de satisfacción de del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP, Yungay.

TABLA 4. Nivel de calidad de la atención percibida por el usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, sede Yungay.

Nivel de calidad	**Nº**	**%**
Bajo	14	9,5
Medio	91	61,5
Alto	43	29,1
Total	**148**	**100**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo de la PNP-Yungay

Los resultados que se muestran en relación al nivel de calidad de atención por el usuario externo se aprecia que el 100% de los usuarios opinaron del nivel de calidad de los cuales el 61,5% opinaron que el nivel de calidad de atención es medio y un 29,1% opinaron que es alto y solo un 9,5% opinaron que es baja.

TABLA 5. Relación del nivel de la calidad de atención en la dimensión técnico - científico con el nivel de satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP, Yungay, 2016.

Nivel de Satisfacción	NIVEL DE CALIDAD Dimensión Técnico - Científico						TOTAL	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	12	8,1	33	22,3	4	2,7	49	33,1
Satisfecho	7	4,7	65	43,9	27	18,2	99	66,9
TOTAL	**19**	**12,8**	**98**	**62,2**	**31**	**20,9**	**148**	**100,0**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP- Yungay.

$\times^2 = 13,475$ g. l. = 2 P = 0,001

En la tabla se presenta los resultados del nivel de calidad de atención en la dimensión Técnico - Científico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP de Yungay, se aprecia que 43,9% opinaron encontrase satisfechos con una calidad media en la atención en esta dimensión.

Se ha demostrado que existe una relación estadísticamente significativamente entre el nivel de calidad de atención en la dimensión Técnico - Científico que brinda con el nivel de satisfacción la del usuario externo consultorio del Puesto de Salud de la PNP de Yungay.

TABLA 6. Relación del nivel de la calidad de atención en la dimensión humana con el nivel de satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP, Yungay, 2016.

Nivel de Satisfacción	NIVEL DE CALIDAD Dimensión humana						TOTAL	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	17	11,5	28	19,8	4	2,7	49	33,1
Satisfecho	5	3,4	58	39,2	36	24,3	99	66,9
TOTAL	**22**	**14,9**	**86**	**58,1**	**40**	**27,0**	**148**	**100,0**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP- Yungay.

$\times^2 = 29{,}032$ g. l. = 2 P = 0,000

Los resultados del nivel de calidad de atención en la dimensión humana que brinda y su relación con el nivel de satisfacción de del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP de Yungay que se presentan en la tabla, se demuestra que los usuarios opinaron en el 39,2%, que se encuentran satisfecho y el nivel de la calidad de atención media.

El 58,1% de los usuarios percibe un nivel de calidad media de los cuales el 39,2% están satisfechos y el 19,8% están insatisfecho.

Así mismo del 27,0% se describe un nivel de calidad alta de los cuales el 24,3% están satisfechos y solo un 2,7% están insatisfechos.

TABLA 7. Relación del nivel de la calidad de atención en la dimensión del entrono con el nivel de satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP, Yungay, 2016.

Nivel de Satisfacción	NIVEL DE CALIDAD Dimensión entorno						TOTAL	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	12	8,1	33	22,3	4	2,7	49	33,1
Satisfecho	3	2,0	61	41,2	35	23,6	99	66,9
TOTAL	**15**	**10,1**	**94**	**63,5**	**39**	**26,4**	**148**	**100,0**

Fuente: Encuesta de opinión de del usuario externo del Puesto de Salud de la PNP- Yungay.

$\times^2 = 24,258$ g. l. = 2 P = 0,000

Los resultados demuestran que el 41,2% de los usuarios externos del Puesto de Salud de la PNP de Yungay, es el mayor porcentaje que opinaron encontrase satisfechos y que existe un nivel de la calidad de atención media en la dimensión humana.

Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de calidad de atención en la dimensión humana que brinda el Puesto de Salud de la PNP de Yungay,

V. DISCUSION

En la investigación tuvo como propósito dar respuesta al problema de cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP de Yungay. Para resolver el problema se ha considerado teorías que fundamentan la calidad de atención y satisfacción del usuario, como las que plantea la Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que la calidad en salud, es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riegos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

La investigación se realizó en Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú que funciona en la Provincia de Yungay de la Región Ancash, que atienden a una población de 620 usuarios externos aproximadamente, para la investigación se usó una muestra de 149 usuarios de los cuales el 66,9% fueron de sexo masculino y el 33,1% fueron de sexo femenino, el mayor porcentaje de los usuarios 98,6% tuvieron una edad comprendida entre 17 a 25 años de edad, y solo el 1,4% tuvieron más de 25 años, resultados que se muestran en la tabla 1 y 2 respectivamente.

Los resultados que sustentan el objetivo general se muestran en la tabla 3, se ha demostrado que el 39,2% de los usuarios opinaron que la calidad de atención es media y que se encuentran satisfechos de la atención recibida en el Puesto de Salud de la PNP, Yungay. También se ha demostrado que existe una influencia

significativa del nivel de calidad de atención en la satisfacción del usuario externo. Los resultados de la investigación son similares a los de Sánchez, Luis (2012), en la tesis, satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León México. Quien demostró que la atención del personal en general fue considerada como Muy buena para el 26.4 %, 64.2 % lo calificó como Bueno; el 74.8 % de los usuarios expresó estar Satisfecho con la atención medica recibida y un 25.2% señaló no estar satisfecho. Los resultados también coinciden con los Huiza, Gladis (2006), en su tesis, satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callao quien demostró que la mayoría de los usuarios, el 76,15% (Intervalo de Confianza 70,84-81,47%) se encuentra satisfecho con la atención de salud recibida en la consulta externa en el Hospital. Los resultados de la investigación concuerdan con la definición de calidad y la satisfacción en los servicios de la Salud, que hace Instituto de Medicina de EEUU (1972) quien la define como: asistencia médica de calidad es aquella que es efectiva en la mejora del nivel de salud y grado de satisfacción de la población, con los recursos que la sociedad y los individuos han elegido destinar a ello.

Los resultados de la investigación respecto al objetivo específico de identificar el nivel de la calidad de atención en el puesto de salud PNP de Yungay, se presenta en la tabla 4, la investigación se demostró que el mayor porcentaje de los usuarios 61,5%, opinaron que el nivel de calidad de atención es medio, el 29,1% opinaron que es alto y solo el 9,5% opinaron que es baja. Los resultados de la investigación son diferentes a los de Castillo, Gladis (2011), en el Ecuador en la tesis, grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa

en el Centro Médico Esmil, demostrando, la atención previa a la cita médica, el promedio de aceptación bordea el 55,2 %, mientras que el criterio de aceptación negativa (A veces y Nunca) es del 44,8 % del total de encuestados, debido a que estos resultados no cumplen con la Norma Internacional ISO 9001-2011 que establece el 75% para considerar un resultado de buena calidad y un 15 % como resultado negativo. Al haber demostrado con los resultados de la investigación que existe un alto nivel de calidad en la atención del usuario externo en el Puesto de Salud de la PNP, son concordantes con la teoría de Deming E. (1998), la calidad consiste en hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato. De ahí que la calidad nunca es una casualidad, sino que siempre es el resultado de una gran intención, esfuerzo consciente, dirección inteligente y ejecución hábil.

El resultado del objetivo específico en la que se analizó la influencia de la dimensión técnico – científica de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP de Yungay, se presentan en la tabla 5, se ha demostrado que 43,9% opinaron encontrase satisfechos con un nivel calidad media en la atención en esta dimensión; se ha demostrado así mismo que existe una relación de influencia significativa del nivel de calidad de atención en la dimensión Técnico - Científico sobre la satisfacción de del usuario externo atendido en el consultorio del Puesto de Salud de la PNP de Yungay. Los resultados son similares a los de Del Salto, Edgar (2014), en el Ecuador, quien demostró, que se encuentran satisfechos en la calidad de atención en esta dimensión la cual se manifestó en: la mayoría considera que se toman signos vitales, el tiempo de espera en la pre consulta con la enfermera es adecuado en un 81,6%, los usuarios consideran en un 92,3 % que si fueron examinados por el

médico para ser tratados, el tiempo de consulta con el médico dentro del consultorio consideran que es adecuado en el 92,1%, el 92,1 % se sienten satisfechos con la atención médica, la información sobre su problema de salud lo consideran en un 89,2% suficiente, la atención en el Departamento Médico consideran oportuna y permanente en un 43,7 y 29,2 % respectivamente, el promedio del tiempo de espera para la atención en el Departamento Médico es de 17,66 ± 21,77 minutos con un máximo de espera de 180, los pacientes consideran que el tiempo de resolución de sus problemas de salud es adecuado en un 92,8%.

Respecto a la dimensión técnica – científico los resultados de la investigación son concordantes con la teoría de DONABEDIAN A. (1996), que refiere que los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad; referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población. Eficacia; referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Eficiencia; uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. Continuidad; prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Seguridad; la forma en que se presentan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. Integralidad: que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

Los resultados de la tabla 6, corresponde al objetivo específico en la que da ha conocer la influencia de la dimensión Humana en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP de Yungay, se ha demostrado que los usuarios

en mayor porcentaje 39,2% opinaron que se encuentran satisfecho y el nivel de la calidad de atención media, la investigación también ha demostrado que existe una relación de influencia entre el nivel de calidad de atención en la dimensión de humana en la satisfacción de del usuario externo, los resultado son similares a los de Del Salto, Edgar (2014), en el Ecuador, en su investigación demostró que en la dimensión humana alcanzaron un nivel alto de satisfacción en los siguientes indicadores: en el trato por parte de la licenciada de enfermería consideran en un 94,3 % que es adecuado, el medico dentro del consultorio es cordial y amable en el 96,9%, han sido tratados adecuadamente en un 97,4% por el facultativo. Los resultados de la investigación concuerdan con la teoría de DONABEDIAN A. (1999), que manifiesta que la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:

Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona. Información completa veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es asimismo valido para el usuario interno. Amabilidad; trato cordial, cálido y empático en la atención. Ética; de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

En la tabla 7 se muestra los resultados de haber analizado la influencia de la dimensión del entorno de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay, se ha demostrado que el 41,2% de los usuarios externos atendidos en el Puesto de Salud de la PNP de Yungay, siendo

este el mayor porcentaje que opinaron encontrase satisfechos y que existe un nivel de la calidad de atención media en la dimensión humana. También se ha demostrado que existe una relación de influencia significativa del nivel de calidad de atención en la dimensión humana sobre la satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud de la PNP de Yungay, los resultados de la investigación son concordantes con las MASUET, Alberto (2010), en la tesis La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de córdoba**,** Argentina, quien demostró que en la dimensión del entorno el grado de satisfacción alto en los siguientes indicadores: respecto de la calificación de la privacidad durante la consulta, la media obtenida fue de 7,81 (± 1,04); respecto de la calificación del equipamiento y la aparatología disponible, la media obtenida fue de 7,95 (± 0,96); en cuanto a la comodidad de los lugares de espera dentro del hospital, la media obtenida de las calificaciones fue de 6,30 (± 1,19); respecto del servicio y la atención brindada por el médico, la media obtenida de las calificaciones fue de 8,13 (± 1,11). Al demostrar en la investigación un nivel alto de satisfacción de los usuarios externos. Estos se relacionan con la teoría de DONABEDIAN A. (1999), quien señala que la dimensión del entorno está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza. Orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio

VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Se ha determinado que existe influencia significativa de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

2. Se ha identificado que existe un nivel medio de la calidad de atención en el puesto de salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

3. Se ha analizado que existe un nivel medio de la calidad de atención en la dimensión técnica – científica y que está influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

4. Se ha demostrado que existe un nivel medio de la calidad de atención en la dimensión humana y esta dimensión influye en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay

5. El nivel de calidad en la dimensión del entorno es medio y se analizado que existe influencia significativa de esta dimensión en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

6. Se ha demostrado que la calidad de atención en las dimensiones: técnico – científico, humana y del entorno, influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú de Yungay.

VII. RECOMENDACIONES

En concordancia con los resultados obtenidos se recomienda:

1. A las autoridades de Dirección Regional de Salud de Ancash (DIRESA)-Zona Sierra, considerar los resultados obtenidos en la investigación, a quienes se les hará llegar oportunamente, para continuar mejorando la Calidad de Atención al usuario externo del Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú que funciona en el Distrito de Yungay.

2. A las Autoridades de la Dirección de Sanidad Policial (DIRSAPOL) que dirigen el Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, tomar en cuenta los resultados de la investigación, con la finalidad de hacer conocer al personal que laboran en la institución, que sirva de estímulo para mantener el nivel alto de la Calidad de Atención con los pacientes externos del Puesto de Salud.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DEL SALTO, E. (2014). "*Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto nacional Mejía en el Periodo 2012"*. [Tesis de Maestría]. Ecuador.

2. CASTILLO, G. (2011). *"Grado de Satisfacción del Usuario Externo con la Calidad de Atención en la Consulta Externa que se Desarrolla en el Centro Médico Esmil".* [Tesis de Maestría]. Ecuador.

3. MEJIA, Y., AMAYA, R. (2011). *"Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional nueva Guadalupe en el Período de Abril a Junio 2011".* [Tesis de Maestría]. El Salvador.

4. SANCHEZ, L. (2012). *"Satisfacción de los Usuarios de Consulta externa en una Institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León México"*. [Tesis de Maestría]. México.

5. MORALES, C. (2009). *"Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009".* [Tesis de Maestría]. Colombia.

6. MASUET, A. (2010). *"La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de córdoba"*. [Tesis de Maestría]. Argentina.

7. CIVERA, M. (2008). *"Análisis de la Relación Entre Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido"*. [Tesis de Maestría]. España.

8. HUIZA, G. (2006). *"Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003"*. [Tesis de Maestría]. Perú.

9. MENDOZA, A. (2004). *"Calidad de Atención de Enfermería según opinión de los pacientes sometidos a Quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del INEN, Lima 2003"*. [Tesis de Maestría]. Perú.

10. VELIZ, M. 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"*. [Tesis de Maestría]. Perú.

11. CUESTA, A. MORENO, J. GUTIÉRREZ, R. (1986). *Control de calidad de la asistencia hospitalaria. Conceptos generales En: La calidad de la asistencia hospitalaria.* Barcelona.

12. DONABEDIAN A. *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995.* [Accedido 15/03/2016]. Disponible en http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-

servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#ixzz4eC0Hx77

13. Temas Marco conceptual. [Accedido 16/03/2016]. Disponible en http://www.oes.org.co/temas/descargas/marcoconceptualsogc.pdf.

14. Resolución Ministerial. (2001). *N° 768-2001-SA/DM de fecha 20 de diciembre de 2001*.

15. KRON, T. (1993), *Liderazgo y administración en enfermería*. México. Interamericana.

16. KOTLER P. (2011). Dirección de Mercadotecnia. Pearson

17. KOTLER P.Y ARMSTRONG G. (2017) Fundamentos de Marketing. Pearson

18. Tiempo de espera del usuario [Accedido 16/03/2016]. Disponible en http://erc.msh.org/readroom/espanol/waiting.htm#E24E29.

19. Presentación de módulos documentos calidad. [Accedido 16/03/2016]. Disponible en http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/

presentac/módulos/ftp/documentos/calidad.pdf.

20. Calidad de atención revistas anuales [Accedido 16/03/2016]. Disponible en

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

21. Policía Nacional Del Perú. [Accedido 16/03/2016]. Disponible en https://www.pnp.gob.pe/nosotros.html

22. Definición de satisfacción del cliente [Accedido 16/03/2016]. Disponible en http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/#ixzz43hZu0DVB

23. Ministerio de Salud (2016) División General de RRHH y docencia, Modulo de relaciones Interpersonales.

24. Ministerio de Salud, norma de mantenimiento de primer nivel. [Accedido 16/03/2016]. Disponible en.

http://www.minsa.gob.pe/ogdn/cdl/pdf/NLS_22/Norma%20Mantenimiento%20Primer%20Nivel.pdf

25. Temas de calidad en salud. [Accedido 16/03/2016]. Disponible en.

http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php

26. Policía Nacional del Perú. Direcciones policiales Dirección de Sanidad Policial. [Accedido 16/03/2016]. Disponible en

https://www.policia.gob.pe/direccionespoliciales/dirsapol/index.html

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

CUESTIONARIO

Estimados usuarios del Puesto de Salud PNP, el presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información referente a la Calidad de Atención del personal de Salud y Satisfacción del usuario externo, por lo que solicito apoyo y sinceridad en sus respuestas, agradeciéndole por anticipado su colaboración.

Parte I: Aspectos Generales

Edad:…… (Años)

Sexo: M ◯ F ◯

Lugar de Procedencia:…….

Parte II. Calidad de atención del personal de salud

1 Nunca 2 Casi siempre 3 Regularmente 4 Casi siempre 5 Siempre

Dimisión Técnico – Científico					
1. El personal de salud realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente.					
1. El personal de salud administra medicamentos y realiza procedimientos en el paciente en el puesto de salud, en la hora indicada, oportuna.					
2. El personal de salud le brinda instrucciones Ud. colabore en su tratamiento.					
3. El personal de salud demuestra seguridad al realizarle los procedimientos de tratamiento de su enfermedad.					
4. El personal de salud demuestra conocimiento de los equipos e instrumentos utilizados en el tratamiento de las enfermedades.					
5. El personal de salud mantiene un trato amable/cortés/respetuosos y favorece la confianza y seguridad de los usuarios.					
Dimensión del Entorno					
6. El servicio del Puesto de Salud se mantiene limpia y tiene buena ventilación					
7. Le parece adecuado y justo el pago que usted realiza para la atención recibida por el personal de salud.					
8. Observa que el personal de salud muestra interés por el mantenimiento de la higiene y el orden del servicio.					
9. En su percepción el personal de salud propicia un ambiente amable, optimista y sincero en la atención, con sus colegas y equipo de salud.					
10. El personal de salud cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de cuidados/ procedimientos/ Tratamiento de los usuarios.					

11. El personal de salud se preocupa por mantener el orden, limpieza y comodidad en el ambiente del puesto de salud.					
Dimensión Humana					
12. Durante tu permanencia en el establecimiento el personal de salud respeta tu condición y lugar de procedencia					
13. El personal de salud respeta el horario de llegada y sin preferencias y su atención es oportuna.					
14. La atención del personal de salud respeta tus usos y costumbres.					
15. Cuando te atiende el personal de salud te mira directamente y te llama por tu nombre sin importar tu condición.					
16. Cuando te atiende, el personal de salud te permite expresar tus preocupaciones y temores.					
17. El personal de enfermería mantiene contigo buena relación sin importarle el lugar de procedencia.					

Parte III. Satisfacción del usuario externo (Califique como Ud. HA RECIBIDO, la atención en el puesto de salud)

1. Muy mala
2. Mala
3. Regular
4. Buena
5. Muy Buena

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. ¿Los informes, la orientación, las explicaciones, los pasos o trámites para su atención del personal de salud fue?					
2. ¿Cómo fue la actuación del personal de salud respeto a la programación y el orden de llegada?					
3. ¿La actuación del personal de salud respetó a la privacidad durante su atención en el puesto de salud fue?					
4. ¿La realización de los exámenes físico del problema de salud por el cual fue atendido, fue?					
5. ¿El personal de salud en el tiempo que utiliza para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud fue?					
6. ¿La confianza que le brindo el personal de salud fue?					
7. ¿El interés en solucionar su problema de salud por parte del personal de salud fue?					
8. ¿La explicación sobre el resultados y tratamiento que le brindo el personal de salud fue?					

ANEXO N° 02

"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL PUESTO DE SALUD PNP YUNGAY"

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO VOLUNTARIO PARA USUARIOS MAYORES DE EDAD

Quien suscribe el presente Sr., Srta……..., de……. años de edad, identificado con D.N.I N°……, por medio de la presente acepto participar en el trabajo de investigación titulado: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Puesto de Salud PNP Yungay 2016, de la autora: Srta. Magaly Giovana Javier Rosario.

El objetivo del estudio es:

Determinar la calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de salud PNP Yungay 2016.

Se me ha explicado que mi participación consistirá en:

Autorizar la aplicación de un cuestionario para poder obtener los resultados.

Declaro que se me ha informado minuciosamente sobre las posibles inconvenientes, molestias y beneficios que conllevara mi participación en el estudio.

La investigadora responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento a realizar que pudiera ser ventajoso, así como responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se plantee, los beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Mi duda es:

……

También he sido informado (a) que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento en que considere conveniente.

La investigadora responsable considera en todo momento el principio de confidencialidad. Los beneficios del estudio para mi persona son: información oportuna sobre el resultado del cuestionario aplicado.

Huaraz,…de……del 2016

…….

FIRMA

ANEXO 3

UNIVERSIDAD NACIONAL

“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

DETERMINACION DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL PUESTO DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU”-YUNGAY, 2016”.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento no persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

TABLA DE VALIDACION

LEYENDA	PUNTUACIÓN
DA: De Acuerdo	1
ED: En Desacuerdo	0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I.									
II.									
III.									
IV.									
TOTAL									

ANEXO 4: Matriz de Consistencia

Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú Yungay 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay?	**General** Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo en el Puesto de salud PNP de Yungay 2016. **Específicos** a. Identificar el nivel de la calidad de atención en el consultorio externo del puesto de salud PNP de Yungay 2016. b. Describir el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. c. Analizar la influencia de la calidad de atención en la dimensión Técnico –Científico en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay 2016. d. Conocer la influencia de la calidad de atención en la dimensión Humana en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay 2016. e. Analizar la influencia de la calidad de la atención en la dimensión del Entorno en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay 2016.	La calidad de atención en las dimensiones: técnico – científico, humana y del entorno, influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud PNP Yungay.	**Independiente:** Calidad de Atención del Personal de Salud. **Dependiente:** Satisfacción del Usuario Externo	Humana	• Tiempo de espera • Eficiencia • Relaciones interpersonales	**Tipo de Investigación** Por su finalidad aplicada. Por su nivel correlacional. **Diseño de Investigación** La investigación es no experimental Diseño: transversal-correlacional. **Población:** N=620 **Muestra:** n=149 **Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario.
				Entorno	• Ambiente adecuado • Interés del enfermero	
				Técnica – Científica	• Procedimientos • Conocimientos	
				Nivel de Satisfacción	• Trato del personal de salud	
					• Percepción del entorno	
					• Expectativas	