



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS
QUE UTILIZAN ESSALUD EN LÍNEA PARA CONSULTA EXTERNA
EN EL HOSPITAL MARINO MOLINA SCIPPA DEL DISTRITO DE
COMAS, LIMA, 2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios
de salud**

Presentado por:

Agripina Castro Hipólito

Carmen Olga Silva Manrique

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Mg. Julio César Zelada Benavides

Código Orcid N°0000-0001-6705-6162

Chincha, Ica, 2020

DEDICATORIA

A Dios por la luz que guio nuestros caminos y nos bendijo para llegar hasta aquí.

A mis padres Demetrio y Juana, a mis hijos Bruno y Dustin quienes se sienten orgullosos de mi esfuerzo, dedicación y perseverancia para seguir mis metas.

A mis padres Santiago y Otilia y en especial a mi adorado hijo Valentino, por todo ese tiempo que me supo entender y esperarme, mil gracias.

Al asesor Mg. Julio Zelada Benavides, docente de la Universidad Autónoma de Ica, por sus consejos, apoyo y dedicación para el logro de esta investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el describir la percepción de la calidad de atención en los usuarios que utilizaban EsSalud en Línea para obtener una cita en consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa. El estudio de tipo descriptivo, aplicando un cuestionario modificado de SERVPEF, de 22 preguntas, con una muestra a 96 personas, que utilizaron los servicios telefónicos que tiene el hospital, para obtener una cita médica. Después de procesar los datos y obtener un alfa de Cronbach de 0.844, encontramos a nivel global que un 68.3% se sentían insatisfechos con la atención recibida. En relación a las dimensiones de la calidad encontramos que en Confiabilidad el 53.3% se sentía satisfecho, pero hubo un predominio de insatisfacción en los usuarios en relación a las dimensiones capacidad de respuesta con un 85.4%, seguridad 54.5%, empatía 68.7% y tangibilidad 82.2%. Concluimos que se debe mejorar la calidad de atención de los operadores telefónicos, así como el ambiente, donde se desarrollan las llamadas telefónicas.

Palabras claves: Percepción, EsSalud en Línea, Satisfacción, SERVPERF

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ÍNDICE	iv
I. INTRODUCCION	5
II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION	7
a. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	7
b. FORMULACION DEL PROBLEMA	9
c. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	9
d. HIPOTESIS	10
e. VARIABLES	10
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	13
a. OBJETIVOS GENERALES	13
b. OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
IV. MARCO TEORICO	13
a. ANTECEDENTES	13
b. BASES TEÓRICAS	15
V. METODOS O PROCEDIMIENTOS	19
VI. RESULTADOS	24
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
a. CONCLUSIONES	35
b. RECOMENDACIONES	36
BIBLIOGRAFIA	38
ANEXOS	46

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de los servicios de salud está estimada como uno de los pilares esenciales, para la asistencia que se brinda a la población, últimamente es considerado de mucha importancia para los gobernantes de los países del mundo y sobre todo en especial los actuales momentos que el mundo está cambiando, podemos decir que los países de nuestra región, en la búsqueda de brindar una política de atención en la salud, ha tenido destacables innovaciones y para ello han propuesto diferentes reformas en los sistemas de salud. Es por eso que a comienzos de los años ochenta comienza un acelerado desarrollo por una mejora en la calidad de atención en establecimientos de salud. Tenemos algunas propuestas en nuestro país para mejorar la calidad en el sector público. Comenzamos apreciar un mayor compromiso de la población en reclamar que se le debe brindar un mejor servicio de salud con equidad, calidad y responsabilidad de las administraciones de salud. Ante esta creciente demanda de la población, en el 2003 el Minsa, llega a publicar una Norma Técnica de Estándares de Calidad para sus establecimientos de salud de una complejidad de segundo y tercer nivel(1), Teniendo como objetivo general de esta Norma el garantizar, que los usuarios que hacen uso de las entidades de salud ya sea hospitales o institutos especializados, puedan acceder al derecho a recibir una atención de calidad, obteniendo la mayor cantidad de beneficios para su salud y buscando lograr la mejor satisfacción de sus expectativas. Después de 2 años de la publicación de la norma, el Minsa, publica otra Norma Técnica sobre Auditoria para la atención de los usuarios, cuyo objetivo era promover una continua mejora en la atención con calidad.

EsSalud también ha generado una serie de documentos para mejorar la Gestión sobre la Calidad de sus servicios, para ello, en el 2008, propuso un programa que tenga todos los lineamientos y componentes que puedan permitir una mejora de la calidad en forma sostenible, y que el personal de EsSalud pueda llegar a cumplir con los estándares relacionados a la satisfacción en el cuidado de la salud de sus asegurados (2).

Para optimizar la atención que se brinda a los asegurados. EsSalud, se plantea un Plan Estratégico para el periodo de 2017-2021 (3) donde diseñan notoriamente las estrategias para lograr niveles altos de satisfacción en los asegurados. Así mismo dentro de esa estrategia, proponen hacer énfasis en actividades preventivas promocionales en salud, con el objetivo de disminuir los perjuicios en salud, buscando maximizar una calidad que brinda

en todos sus servicios y siendo lo más eficientes en el uso de los recursos que aportan los asegurados.

Desde la perspectiva del usuario la calidad debería ser primordialmente la interacción del personal de salud, con una disminución significativa en el tiempo de permanencia, un excelente trato y la facilidad para ser atendido, sobre todo obtener el servicio de forma oportuna. Las personas que trabajan en los sistemas de salud deberían de poner por encima de todo a la razón de todo el sistema que es el usuario, brindándole una información adecuada de forma respetuosa y con equidad.

En ese sentido EsSalud, diseña un servicio orientado a facilitar el acceso a los asegurados a los servicios de Citas por teléfono que mediante una llamada telefónica usted podrá obtener una cita para la atención por los diferentes profesionales de la salud.

II. PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACIÓN

a. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

No es muy ajeno escuchar diariamente las quejas en los medios de comunicación, o diferentes espacios los comentarios que se hacen para obtener una cita para atenderse en EsSalud, es una odisea que puede durar muchas semanas, incluso meses. Se tenía que hacer cola en las ventanillas desde las 2 o 3 de la madrugada, para obtener una cita, con todos los inconvenientes de seguridad, salud y con la posibilidad de no encontrar una cita. EsSalud ha implementado el sistema de Citas por Teléfono, para que los usuarios, tengan facilidades para obtener una cita, sin tener que madrugar, o realizar largas colas.

En el año 2018, Castillo, S. En su investigación que realizó sobre la gestión de reservas para Essalud, encontró una mala atención en la reserva de las citas médicas, lo que provocaba que las personas al acercarse al hospital para atenderse, no figuran en el rol de atención, provocando un malestar o discusión con el personal de Essalud. También hacía referencia a que los canales de atención se encontraban saturadas. (4)

Según el INEI, en un artículo publicado por el diario Gestión publicado el 30/09/2019 (5), refieren que el mayor tiempo promedio en la programación de citas lo presentaron los establecimientos de Essalud en áreas urbanas, donde toma hasta 144 horas en promedio para ser atendidos, es decir que después de 6 días recién pueden ser atendidos.

En otra publicación del diario Gestión del 25/01/2016 (6), hace referencia que el tiempo de espera para atención médica en Essalud es el doble que en clínicas. Así refieren que para conseguir una cita para atención médica no siempre es una tarea sencilla. Así, los usuarios que no obtuvieron cita para el día en que la solicitaron, en promedio, esperan 18 días para obtenerla, a diferencia del estudio del 2014, que fue 17 días.

También referir a la publicación del diario La República del día 19/10/2013 (7), que en el hospital de Essalud de Yanahuara, sigue siendo crítica y los pacientes son los más perjudicados. Tanta es la demanda que los asegurados deben esperar hasta 46 días para conseguir una cita en consultorios externos.

En una publicación del Diario Sur en la ciudad de Malaga, España, del 05/09/2020 (8), hacen referencia a la Delegación de Salud que reconoce demoras en las citas médicas y que los centros de salud necesitan más profesionales y el aumento de las líneas telefónicas para evitar el colapso, La demora en la atención de las citas médicas telefónicas está asociado a los problemas de la pandemia por el Covid 19 donde la falta de médicos y la insuficiente de líneas telefónicas de los centros, con los que es casi imposible hablar por teléfono. El resultado de esas carencias es que hay centros de salud que tienen hasta 14 días de demora en las citas médicas telefónicas.

La Pontificia Universidad Católica de Chile, publico un artículo sobre “La espera en el sistema de salud chileno: una oportunidad para poner a las personas al centro”(9), donde refieren que al término de julio de 2017, cerca de 1.407.237 personas se encontraban en la lista de espera para consultas para una nueva especialidad y 246.843 personas estaban en la lista de espera para Intervención Quirúrgica. En la lista por consultas, el promedio de espera era de 412 días, con una mediana de 280 días y, en la lista de espera por intervención quirúrgica, el promedio de espera era de 479 días.

En la investigación realizada por Hall (10) en su tesis hace referencia que a mediados del año 2016, se recepcionó en la Oficina de atención al asegurado, del Hospital Nacional Guillermo Almenara un total de 2198 reclamos, de los cuales 1492 pertenecieron al área de consulta externa, 495 fueron de las áreas administrativas y 200 en exámenes de ayuda al diagnóstico; es decir que un 68% un 23% las áreas administrativas y 5% los exámenes de ayuda al diagnóstico.

Pero en realidad debemos preguntarnos cuál podría ser la percepción de calidad percibida de las personas que usaron el servicio telefónico que tiene EsSalud para brindar una cita a sus asegurados, podemos apreciar en sus rostros de cólera, podemos escuchar sus comentarios negativos sobre esa atención, nos harían sospechar que dicha atención no tuvo los pilares de una atención de calidad, es decir no fue cálida, eficaz ni eficiente.

b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Formulación del problema general

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en los usuarios que utilizan EsSalud en Línea para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Fiabilidad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?
2. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?
3. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Seguridad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?
4. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Empatía de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?
5. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Tangibilidad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?

c. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad se está buscando dar un mayor énfasis a la satisfacción en la atención a los usuarios, pero que debido a la gran demanda de atención hacia los asegurados, en EsSalud no se está dando la importancia a lo que ocurre antes de ser atendido un usuario, ni se considera todas las dificultades que pasan para conseguir una cita, los asegurados que padecen algún tipo de dolencia, tienen que necesariamente sacar una cita y todas ellas se realizan vía EsSalud en Línea, ellos obtienen en el mejor de los casos una cita para al día siguiente, así como podrían conseguirlo hasta el siguiente mes, todo dependiendo la especialidad a donde lo requiera. Es por ello que dentro de nuestra preocupación, queremos encontrar que es lo que siente, percibe y opinan los usuarios que hacen uso de los servicios de EsSalud en línea, y medir la calidad que tuvieron en la atención al momento de llamar por teléfono para sacar una cita médica.

Nuestros sistemas de salud, ya sea tanto el privado o público deberían estar interesando antes que nada en disminuir nuestros males, en mejorar nuestra salud y en buscar nuestro bienestar, lo que encontramos en nuestra realidad es el interés de lucro y un interés político. Por un lado están las aseguradoras, las Entidades Prestadoras de Salud, clínicas donde los medicamentos o exámenes de ayuda al diagnóstico pueden costar 10 veces su valor que en cualquier otro sitio, donde el paciente es atendido con calidad siempre y cuando pueda costear todo lo que le receten. Por otro lado en el aspecto político vemos, como se desea brindar una atención de calidad mediante el Seguro Integral de Salud, incrementado la cobertura afiliando a millones de peruanos, sin incrementar el presupuesto para ese programa.

Consideramos que los resultados que se generen después de esta investigación servirán como aporte, sugerencias para poder tomar medidas inmediatas en el ejercicio profesional de las operadoras telefónicas de EsSalud, pues tienen las responsabilidades de proporcionar un excelente servicio de calidad a los usuarios.

d. HIPÓTESIS

Por ser un trabajo descriptivo, no se plantea hipótesis

e. VARIABLES

➤ Percepción calidad de atención de EsSalud en línea.

Definición conceptual variable:

Una investigación que realizó Ikechi y sus colaboradores hacen referencia a Markovic y Raspor sobre la definición de los cinco factores de la percepción de un servicio y lo detallan de la siguiente manera (11)

1. **Confiable** (es la capacidad para realizar una prestación confiable y preciso), para nosotros esta relacionados con la capacidad del personal de EsSalud para informar de una forma confiable y precisa sobre las citas por teléfono.
2. **Capacidad de respuesta** (habilidad en ayudar a los usuarios y brindar un servicio diligente). Asumimos capacidad del personal de EsSalud en línea para responder de forma inmediata y la disposición que deben tener para ayudar al usuario
3. **Seguridad** (saberes y cordialidad de los prestadores y la habilidad de ganar familiaridad y confianza). La definiremos como la capacidad del personal de

EsSalud en Línea para ganar la confianza, brindar trato amable y conocimiento claro y seguro

4. **Empatía** (brindando atención individualizada a los clientes). Asumimos como la habilidad del personal de EsSalud en Línea para brindar una atención teniendo en cuenta las necesidades del asegurado, poniéndose en su lugar.
5. **Tangibles** (instalaciones físicas, equipamiento y apariencia personal). Lo relacionamos como los equipos telefónicos y los ambientes para desarrollar las llamadas telefónicas.

Para el presente trabajo cada una de las dimensiones descritas en el párrafo anterior, son variables cuantitativas, que se medirán con la escala de Likert y los ítems del cuestionario serán distribuidas de la siguiente forma: Fiabilidad, del 1-4; Capacidad de Respuesta del 5-9; Seguridad del 10-14; Empatía del 15-17; Tangible del 18-22

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS Y VALORES DE MEDICIÓN
Percepción es un proceso, mediante el cual cada persona elige, organiza y descifra la información que proviene de los estímulos que son percibidos antes, durante y después de la llamada telefónica para obtener una cita	Se desarrolla un cuestionario de tipo Servperf con 22 Preguntas referentes la percepción que tienen los usuarios que realizan consulta en línea, donde cada ítem es medido con la escala Likert con puntuaciones de 1 al 5. Siendo el valor de uno el menor puntaje y cinco el mayor puntaje	<p>1. Confiabilidad.- esta relacionados con la capacidad del personal de EsSalud para informar de una forma confiable y precisa sobre las citas por teléfono.</p> <p>2. Capacidad de respuesta. Asumimos como la capacidad que posee el personal de EsSalud en línea para responder de forma inmediata y la disposición que deben tener para ayudar al usuario</p> <p>3. Seguridad.- la capacidad del personal de EsSalud en Línea para ganar la confianza, brindar trato amable y conocimiento claro y seguro</p> <p>4. Empatía.- capacidad del personal de EsSalud en Línea para brindar una atención individualizada</p> <p>5. Tangibles.- Lo relacionamos con los equipos telefónicos y los ambientes para desarrollar las llamadas telefónicas.</p>	<p>Información Programación Competencia Tiempo</p> <p>Rapidez Comunicación Oportuno Atención</p> <p>Confianza Seguridad Información</p> <p>Cortesía Atención Gentileza</p> <p>Ambiente Equipamiento Comodidad</p>	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Valores de los ítems 1 mínimo, hasta el 5 como máximo</p> <p>1) Nada Satisfecho</p> <p>2) Poco Satisfecho</p> <p>3) Neutral</p> <p>4) Muy Satisfecho</p> <p>5) Totalmente Satisfecho</p>

III OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

a. OBJETIVO GENERAL

Describir la percepción de la calidad de atención en los usuarios que utilizan EsSalud en Línea para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa del distrito de Comas, Lima, en el 2019.

b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Fiabilidad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea
2. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.
3. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Seguridad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.
4. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Empatía de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.
5. Describir la percepción de la calidad de atención cuanto a la Dimensión Tangibilidad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.

IV MARCO TEÓRICO

➤ Antecedentes internacionales

Gerónimo (12) en una investigación realizada se encontró 8,5% de los usuarios que asistieron a la consulta externa, refirieron sentirse satisfechos con la atención recibida. Así mismo encontró que en las dimensiones relacionadas a la seguridad y empatía alcanzaron las puntuaciones más altas de 39.53 y 37.41 respectivamente. Mientras tanto un menor número de usuarios manifestaron su satisfacción, en relación al servicio que se le brindaron. Según el autor esto podría haberse debido al amplio tiempo que tienen que esperar para ser atendidos, otro factor que también influyó fue falta de cumplimiento del horario del personal de salud para la consulta externa, la falta de medicamentos en farmacia, también se consideró el aspecto físico de los ambientes donde se

brindaban los servicios. Las dimensiones que obtuvieron una mayor satisfacción estaban relacionados a la empatía y seguridad.

Yugcha (13), en el 2018 en la ciudad de Guayaquil desarrollo su investigación en el Hospital de la Mujer sobre la Calidad de los servicios en la consulta externa. Encontró que el 33% de las usuarias estaban totalmente insatisfechas, por el período excesivo de tiempo para obtener una cita o consulta. Mientras que, cerca del 20% de las usuarias manifestaron que estaban insatisfechas por la falta de disponibilidad para la atención del personal que brinda el servicio en los consultorios.

➤ Antecedentes nacionales

Cruzado (14) en el año 2016 en una investigación que realizó en el Hospital Regional en la ciudad de Cajamarca, sobre la percepción relacionada a una calidad en la atención durante el parto, encontró en la clasificación en las dimensiones, la que obtuvo una mayor satisfacción fue la dimensión de fiabilidad con 46,7%, seguido de la dimensión seguridad con un 41,7%, en relación a los aspectos tangibles se obtuvo un 40,6%, mientras que en relación a la empatía un 37,8% y el puntaje más bajo estuvo relacionado a la capacidad de respuesta con 35,6%. Encontrando en toda la investigación que la satisfacción total de las pacientes fue de un 46,7%.

Lamadrid (15) en el trabajo de investigación que desarrollo sobre la satisfacción en un hospital público, en la ciudad de Chiclayo encontró que un 80.7% de las personas que acudían a atenderse en la consulta externa se sentían insatisfechas por el servicio prestado. Así mismo en las otras dimensiones encontró una insatisfacción muy fuerte en la dimensión relacionada a fiabilidad 79.9 %, capacidad de respuesta 88.9 %, seguridad 74.7 %, empatía 69.2 % y aspectos tangibles 73.8 %.

➤ Antecédeles locales

Bernedo (16), en el año 2016, realizó su tesis sobre la atención de la calidad en el Instituto Nacional de Oftalmología, encontró que el 80.5% de los usuarios de consulta externa manifestaron sentirse satisfechos por recibir una atención de calidad, en todas las dimensiones que están relacionadas a la calidad. Mientras

que un porcentaje no significativo manifestaron su insatisfacción por la demora en obtener citas para ser atendidos, que farmacia no contaba con los medicamentos prescrito por el profesional que le atendía, también manifestaban su incomodidad por el escaso número de personal para brindar una adecuada información u orientación.

Palacios (17) en su trabajo de investigación de tesis en el 2017, que desarrolló en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, encontró que los usuarios que se atendían en un 56,3% manifestaron sentirse descontentos, con la atención que recibieron. Dentro del análisis que realizaron las dimensiones, la que obtuvo mayor descontento estaba relacionado con la dimensión de fiabilidad y en la capacidad de respuesta; también encontró satisfacciones estadísticamente significativas en las dimensiones que estaban relacionadas a la tangibilidad y seguridad.

Muñoz (18) desarrollo una investigación en el Hospital Octavio Mongrut y encontró que un 33,8% de los pacientes manifestaron su satisfacción por los servicios recibidos por el personal de salud, mientras los que se hallaban Insatisfechos llegaba a un 20,9%. Así mismo encontró en la dimensión Capacidad de Respuesta, era la dimensión de mayor descontento, entre tanto la que estaba relacionada a la empatía era la dimensión con mayor satisfacción con un 56%.

B. BASES TEÓRICAS

➤ Percepción.

Encontramos la publicación que hace Hernández (19) del libro “Psicología principios básicos” donde desarrolla un resumen de la mayoría de enfoques que trabajan sobre la percepción: Por ejemplo el Enfoque Empirista, hace referencia a los estímulos absorbidos por los diferentes sentidos son descifrados desde las vivencias y lo que ha aprendido anteriormente en el sujeto; En relación al Enfoque conductual se refiere a la recepción y registro simple de los estímulos externos que son captados por nuestros sentidos; También menciona en relación al enfoque Psicofísico, que las respuestas físicas son cuantificadas ante estímulos diversos; Para el enfoque de la Gestalt es la recepción de información que se integra a un “total” la cual se puede

interpretar por leyes de agrupación; También menciona el autor que desde el enfoque cognitivo, viene a ser las interpretaciones activas de aquellos estímulos desde el conocimiento; Refiere que desde la perspectiva del Procesamiento de la información, viene a ser un sistema que procesa la información recibida, y que esta interactúa con los procesos de la atención y la memoria; Para el enfoque Gibbsiano, es la riqueza que tienen los estímulos sensoriales pues se perciben de forma directa por el organismo. Al final de toda su investigación Hernández delimita la percepción viene a ser la forma en como son interpretados cada uno de los estímulos que son recogidos por intermedio de cada uno de los sentidos.

En una publicación que realiza Whitaker (20) el destaca lo que vendría a ser la percepción, y considera que no es la respuesta rigurosa ante el estímulo, y que está predispuesto únicamente por las características físicas del entorno que lo rodea, más bien refiere ser una sucesión bipolar consecuente de la interrelación mutua que se dan de las circunstancias del estímulo y de los elementos que actúan dentro del que percibe el estímulo.

En una publicación que realiza Krench (21) refiere que la persona para hacer un juicio el primer paso que tiene que formar viene a ser una impresión sobre ella misma, y que esta impresión que tiene va a dirigir todas nuestras reacciones y que esta va a influir en las relaciones con las demás personas.

De todo lo que hemos descrito podemos concluir que la percepción es un proceso, mediante el cual cada persona elige, organiza y descifra la información que proviene de cada uno de los receptores de nuestros sentidos.

➤ Calidad de atención en salud

Cuando queremos hablar de sociedades más justas, tenemos que disminuir la inequidad y esto lo podemos realizar, desarrollando estrategias que nos permitan mejorar la calidad de atención en los servicios de salud

Entonces nos debemos preguntar cuál sería el mejor concepto y encontramos que “calidad” es un derivado del latín *qualitas*, que de acuerdo a la Real Academia Española lo define como propiedad o conjunto de propiedades

inherentes a algo, superioridad o excelencia que permiten calificar su valor. También hace referencia a que es un acumulado de condiciones que van a contribuir a hacer una vida más interesante, valiosa y digna.

En una entrevista que le realizaron al Dr. Donabedian (22) menciona que el concepto que está relacionada a la calidad en la atención en los servicios de salud, refiere que es una idea asombrosamente difícil de definir, y menciona que hay dos definiciones de calidad, la individual y social. La primera incluye en la definición de calidad los costos y beneficios que recibe el paciente, mientras que la segunda incorpora los costos y beneficios sociales.

El mismo Donabedian (23) en una conferencia 1989 hace referencia a que la calidad tiene tres componentes en la atención de la salud: 1) considera el manejo de la relación interpersonal, 2) la atención técnica que brinda el proveedor del servicio, y 3) refiere al lugar físico donde se lleva el proceso en sí mismo de la atención.

Para afrontar las inquietudes que tienen el usuario sobre la calidad en los establecimientos de salud, el Ministerio de Salud plantea una visión para el 2020 que la población peruana debería de beneficiarse de un óptimo sistema de salud el cual debería brindar una atención que sea efectiva y segura para el paciente; además de ser imparcial, oportuna, integral; instruida y consentida; que sea una atención que respete los derechos y la dignidad de los usuarios; debiendo ser sensibles a los enfoques de género, considerando cada una de las etapas de vida, contribuyendo a alcanzar uno de los logros más altos, para el bienestar físico, mental y social, de cada uno de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud(24)

En una publicación realizada por Ramos (25) en su libro Control de Calidad de la atención en salud, menciona que todo trabajo o servicio realizado que no se haya ejecutado con los estándares de calidad, siempre lleva a unas consecuencias que costear, un precio que pagar y, a esto, el autor lo denomina “el costo de la mala calidad”, concluyendo que este concepto se debe tener en cuenta antes de implementar un programa de calidad. Así mismo menciona como ejemplo que en los servicios de salud, en donde se busca la eficiencia económica deberían estar en reciprocidad entre la eficiencia social y las

demandas y necesidades que tiene la población, es justo que se conozca los gastos y costos en materiales y equipos, y de los recursos humanos.

En el 2018 Villalba (26) en un artículo sobre la calidad hace referencia que el instrumento Servqual ha sido el más utilizado dentro del ámbito académico, a pesar de ser el más empleado en numerosas publicaciones científicas ha sido muy criticado pues no se adaptaba al contexto donde se realizaba la investigación. Así mismo hace referencia a Cronin y Taylor quienes critican al Servqual, teniendo como base en asuntos metodológicos, conceptuales, prácticos y analíticos que fueron justificadas empleando el cuestionario Servqual a cada usuario de las empresas de diferentes rubros como el sector bancario, el de comida rápida y lavanderías, concluyendo que la expectativa no jugaba un rol significativo en la medición de la calidad del servicio prestado.

Encontramos un artículo de Ibarra (27) sobre el modelo Servperf quien refiere las ventajas, como a utilización de una disminución del tiempo para la toma de los cuestionarios, ya que la pregunta se realiza solo una vez por cada ítem, las medidas de estimación pueden predecir con mejor exactitud la satisfacción del usuario, así como los análisis e interpretación de los datos se hacen prácticos, pues se elimina el cuestionario de expectativas y de esa forma se reduce el 50% de los ítems propuestos por Servqual.

En la Encuesta de Satisfacción dirigida a los usuarios externos que realizó el Ministerio de Salud (28), encontró que los usuarios que fueron atendidos en los diferentes establecimientos de salud, en su gran mayoría aceptan la atención que le brindan sin manifestar quejas, incluso llegan a expresar una satisfacción por la atención que recibieron. Esta satisfacción manifestada en las diferentes entrevistas o encuestas, esto no siempre representa que la calidad de dicha atención haya sido considerada como buena; al contrario podría haber sido que los usuarios tengan unas expectativas muy reducidas. Así mismo cabe la posibilidad que el usuario por evitar alguna represalia posterior o quedar bien con el encuestador, pueda manifestar su satisfacción por el servicio recibido. Si entendemos que el usuario percibe la atención de forma equivocada, esto puede influenciar en el comportamiento también equivocado de quienes prestan los servicios de salud, asumiendo que están atendiendo de una forma correcta y ello puede redundar en la disminución en la calidad que se pueda brindar.

Es importante mencionar que EsSalud desde 1988, se instaura la semana de la calidad, cuyo propósito fundamental es fomentar la calidad en la atención que brinda a sus asegurados, mediante el intercambio de las mejoras prácticas que tienen como EsSalud y también el fortalecimiento de las competencias de sus empleados, de esa forma buscan encaminarse a una excelencia en la calidad de la atención a nivel nacional.

Por lo que EsSalud se esfuerza por brindar una atención de calidad y para ello desarrollo el “Manual de atención al asegurado” alude a unos documentos que tienen que utilizar las personas que tratan a los asegurados, para ello diseñaron protocolos tanto a nivel general, como específicos, en dichos protocolos se hace énfasis en: bienvenida, atención y despedida.

V METODOS O PROCEDIMIENTOS

5.1. Metodología

5.1.1 Tipo de estudio.

El trabajo a desarrollar es de tipo: No Experimental.

5.1.2 Diseño

La presente investigación será de tipo: descriptivo, cuantitativo, y transversal.

5.2. Población, muestra y muestreo

Población para el Estudio.

Se consideró una población compuesta por las personas, en la condición de edad de 18 a 65 años, que utilicen las cabinas telefónicas de EsSalud en Línea, del Hospital Marino Molina Scippa.

➤ Criterios de selección

La participación de los encuestados fue de manera presencial y que utilizaron de forma exclusiva los servicios de telefónicos instalados en al Hospital Marino Molina Scippa, personas que acudieron ya sea para obtener una cita telefónica para ellos mismos u otro familiar con el que tiene algún vínculo.

➤ Criterio de inclusión

Consideramos que la muestra debe tener los criterios:

- Usuario de 18 a 65 años, ya sean varones o mujeres.
- Usuario que requieran cita por teléfono en las cabinas del Hospital Marino Molina Scippa
- Usuario que desean participar voluntariamente en la investigación.

➤ Criterio de exclusión

- Usuario que sean menores de 18 o sean mayores de 66 años.
- Usuarios renuentes a participar en la investigación.
- Usuarios que no hayan utilizado el teléfono del hospital para obtener una cita para ser atendido
- Usuarios que presentan algún malestar físico o problema de salud

➤ Muestra

Al realizar nuestra investigación es importante que consideremos el tamaño de nuestra muestra, esta debe representar a nuestra población objetivo a examinar, lo ideal sería una muestra muy grande, pero somos conscientes de los recursos que ello demanda, por lo que se consideró una muestra aleatoria simple, es decir se pidió la participación de las personas que asistieron al hospital Marino Molina Scippa, inmediatamente después de haber hecho la llamada telefónica a EsSalud en Línea, para conseguir nuestra muestra utilizamos la fórmula para determinar el tamaño de la muestra que se encuentra en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”(29), es importante manifestar que dicha guía refiere que el tamaño de la muestra para consulta externa y emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) aplicamos la fórmula indicada:

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

Donde:

N = El total de personas que utilizan las cabinas telefónicas para obtener citas en EsSalud en Línea en el lapso de un mes igual = 5100

n = viene a ser el tamaño de la muestra que vamos a determinar

p = el porcentaje de personas que podrían sentirse insatisfechos con el servicio recibido que sería el 50% equivalente al 0.5

Q = el porcentaje de personas que podrían sentirse satisfechos con el servicio recibido que sería el 50% equivalente al 0.5

e = Error estándar 0.10

Z = Valor de z para el intervalo de confianza es = 95%. Equivalente a 1.96

Donde los resultados de dicha operación nos brindaron un aproximado de 96 personas

$$n = \frac{3.87*0.5*0.5*5100}{0.01*5099 + 3.87*0.5*0.5}$$

Para la presente investigación utilizamos una muestra probabilística y aleatoria simple. La muestra tuvo niveles significativos de confiabilidad y validez, basándose en valores permitidos tanto en el nivel mínimo, como en el nivel máximo, de acuerdo a los criterios estadísticos, los datos para calcularla muestra fue:

5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos que utilizaremos en esta investigación será el método Servperf si bien es cierto que es menos conocido, sin embargo es un método interesante para realizar los análisis de la calidad del servicio. El objetivo de utilizar este método es examinar solo el nivel de calidad del servicio recibido, este método descarta la subjetividad, porque el usuario no brinda una opinión previa, que muchas veces no concuerdan con la realidad del servicio. La fórmula general del método es muy fácil, lo que desde un punto de vista práctico hace que sea más fácil de aplicar.

Utilizamos la escala de Likert por considerar que es útil para medir las reacciones o actitudes de los encuestados.

Krystina (30) refiere que la valoración y medición del servicio con el método Servperf se basan en determinantes procedentes del método Servqual. Donde la medida de la calidad del servicio se realiza con una escala de calificación de Likert, donde el nivel más bajo de la escala es: débil y el mejor: excelente, tan similar como en el Método de Servqual.

Conocer la percepción de los usuarios que reservan cita por teléfono para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa, 2019, permitirá conseguir una pauta que permita analizar acciones y decisiones que actualmente brindan el servicio de EsSalud en Línea, y de esta forma poder proponer medidas enmendadoras, buscando la mejoría permanente de la calidad en el servicio que se brinda.

El cuestionario Servperf constara de preguntas cerradas, utilizaremos la escala Likert. Y proponemos 5 valores que a continuación detallamos:

- 1.- Nada Satisfecho
- 2.- Poco Satisfecho
- 3.- Neutral
- 4.- Muy Satisfecho
- 5.- Totalmente Satisfecho

El procedimiento realizado fue de la siguiente manera:

- a. La persona que encuestara se identificará y explicará rápidamente los objetivos de la presente investigación.
- b. En segundo lugar, se solicitara al participante la firma de la hoja del consentimiento informado
- c. Seguidamente procederemos a preguntar al usuario sobre su opinión de la atención que recibió en la llamada telefónica realizada.
- d. Se verificara que todos los ítems hayan sido contestados.
- e. Por último se agradecerá al usuario por su participación

La confiabilidad del instrumento

Era importante saber los valores de la confiabilidad del instrumento, para ello utilizamos la técnica estadística de Alfa de Cronbach, obteniendo un alto coeficiente ascendente a 0.844, por lo que el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.844	22

5.4. Método de análisis de los datos.

Procesamiento de la Información.

Para el presente estudio, por ser de tipo descriptivo, los datos serán procesados empleando el software de EXCELL y para su análisis sobre la validez y consistencia del instrumento será con el SPSS versión 25,

De acuerdo a los resultados obtenidos se considerará a los usuarios que respondan con respuestas Nada Satisfecho, Poco Satisfecho y Neutral, como personas que se encontrarían insatisfechos, mientras que las respuestas de Muy Satisfecho y Totalmente Satisfecho, correspondería a personas que se encuentran satisfechas con el servicio recibido.

5.5. Aspectos éticos

Por ser una investigación en una institución pública, se gestionará la autorización de la dirección el Hospital Marino Molina Scippa, así mismo los usuarios participantes en la investigación, deberán firmar una hoja de consentimiento informado, previa información que su participación es voluntaria, anónima y que no tendrá ninguna recompensa, ni consecuencia futura, además de los objetivos que tiene la investigación.

VI RESULTADOS

Luego de un arduo trabajo para el desarrollo de las coordinaciones, convencer a las personas que terminan de hacer sus llamadas telefónicas, que muchas veces no tuvieron éxito para conseguir una cita, después terminar las encuestas, llegamos al procesamiento de la información obtenida, para ello utilizamos como base de datos al programa Excel y para el procesamiento de la confiabilidad el programa de Spss versión 25, para las 96 personas que fueron entrevistados, en los ambientes del hospital Marino Molina Scippa, a fines de noviembre y los primeros días de diciembre del 2019.

Tabla 1: Condiciones de la muestra por el parentesco de la cita, sexo, edad y grado de instrucción.

CONDICIÓN	N	%
PARENTESCO DE LA CITA		
Uno mismo	62	64.58
Padres	9	9.38
Hermano	0	0.00
Tíos	0	0.00
Sobrinos	3	3.13
Otros	22	22.92
Total	96	100.00
SEXO		
Hombres	27	28.13
Mujeres	69	71.88
Total	96	100.00
EDAD		
Menor de 20	2	2.08
21 a 30 años	17	17.71
31 a 40 años	17	17.71
41 a 50 años	22	22.92
51 a 60 años	15	15.63
Mayor a 61 años	23	23.96
Total	96	100.00
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Primaria	12	12.50
Secundaria	40	41.67
Técnico	24	25.00
Superior	20	20.83
Total	96	100.00

Comenzaremos con datos demográficos de los 96 encuestados, encontrando que el 65% sacaron cita para ser atendidos ellos mismos. Con

respecto a la edad de los encuestados, el 24% tenían más de 61 años, seguido con 23% de personas que tenían un rango de 41 a 50 años, y solo un 2.1% tenían menos de 20 años. Del total de los encuestados, hemos encontrado que el 72% fueron de sexo femenino. Así mismo encontramos que el 42% tenía como grado de instrucción secundaria, mientras que el nivel más bajo lo representaba el nivel primario con un 12%.

Tabla 2: Condiciones de la muestra por motivo de consulta, ocupación y tipo de usuario

CONDICIÓN	N	%
MOTIVO DE CITA		
Chequeo preventivo	40	41.67
Enfermedad presente	18	18.75
Enfermedad crónica	38	39.58
Total	96	100.00
OCUPACIÓN		
Empleado	34	35.42
Independiente	11	11.46
Jubilado	7	7.29
Su casa	44	45.83
Total	96	100.00
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	9	9.38
Continuador	82	85.42
Interconsulta	5	5.21
Total	96	100.00

En relación al motivo de consulta el 41.7% manifestaba que solicitaba cita como parte de un chequeo preventivo y que el 19% lo hacía porque tenía una enfermedad recurrente, El 46% de los encuestados refiere que su ocupación es Su Casa, que un 34% son empleados o dependientes y que tan solo un 7% son jubilados. En relación al tipo de usuario, el 84% manifestó ser usuarios continuadores en el hospital, mientras que el 5% solicitaba una cita por que le habían enviado una interconsulta para otra especialidad en el hospital.

Tabla 3: Condición de la muestra por el consultorio a utilizar

CONSULTORIO A UTILIZAR	N	%
Medicina Interna	14	14.58
Ginecología	7	7.29
Traumatología	2	2.08
Odontología	2	2.08
Psicología	2	2.08
Cirugía	1	1.04
Reumatología	4	4.17
Medicina general	24	25.00
Obstetricia	1	1.04
Medicina Física	4	4.17
Oftalmología	8	8.33
Cardiología	6	6.25
Otorrinolaringología	6	6.25
Pediatría	8	8.33
Otros	7	7.29
Total	96	100.00

Los servicios que más solicitaban citas, estaban relacionados a Medicina General con 25%, a Medicina Interna con 15% y pediatría con 8%. Mientras los menos solicitados fueron los servicios de obstetricia y psicología.

Tabla 4: Condiciones de la muestra por tiempo de espera, tiempo total de la llamada y si consiguió cita.

CONDICIÓN DE LA MUESTRA	N	%
TIEMPO DE ESPERA		
Menos de 30 segundos	1	1.04
de 30 a 60 segundos	18	18.75
de 60 a 90 segundos	22	22.92
de 90 120 segundos	30	31.25
más de 120 segundos	25	26.04
Total	96	100.00
TIEMPO TOTAL DE LLAMADA		
Menos de 30 segundos	2	2.08
de 30 a 60 segundos	6	6.25
de 60 a 90 segundos	14	14.58
de 90 120 segundos	39	40.63
más de 120 segundos	35	36.46
Total	96	100.00
LOGRO CONSEGUIR CITA		
SI	81	84.38
No	15	15.63
Total	96	100.00

En relación al tiempo de espera desde que levanta el teléfono hasta que la operadora le responda, un 31% respondió que espero entre un minuto y medio y dos minutos para ser atendidos, mientras que un 1% refirió que solo espero menos de medio minuto. Así como un 41% y 36 % refirió que su llamada realizada duro entre un minuto y medio, y más de dos minutos respectivamente. Por último encontramos que un 84% refirió que su llamada tuvo éxito, encontrando una cita oportuna, y el 16% no lo logro.

TABLA 5: Percepción de la calidad en relación a la dimensión Confiabilidad

Dimension	Escala	N	%	PERCEPCION
CONFIABILIDAD	Nada Satisfecho	11	11.20	Insatisfecho 46.61%
	Poco Satisfecho	18	18.75	
	Neutral	16	16.67	
	Muy Satisfecho	37	38.28	Satisfecho 53.39%
	Totalmente Satisfecho	15	15.10	
Total		96	100.00	100.00

En relación al 100% de los encuestados, encontramos que en la dimensión Confiabilidad el 53.39% se mostraba satisfecho y un 46.61% manifestaba sentirse insatisfecho

Este resultado encontrado en nuestra investigación, concuerda con investigaciones similares en la dimensión Confiabilidad, sobre el nivel de satisfacción percibida, como los trabajos realizados por Hu (31) encontró que un 51.9% de pacientes del consultorio de Urología manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida. Así mismo similar puntaje encontramos con un 56% de satisfacción en un trabajo realizado por Oliver (32) en pacientes puérperas primíparas. Por otro lado en una investigación realizada por Gonzales (33) en pacientes de consulta externa en un hospital en Jauja encontró un 54.3% se sintieron satisfechos.

TABLA 6: Percepción de la calidad en relación a la dimensión Capacidad de respuesta

Dimension	Escala	N	%	PERCEPCION
CAPACIDAD DE RESOUESTA	Nada Satisfecho	36	37.08	Insatisfecho 85.42%
	Poco Satisfecho	30	31.46	
	Neutral	16	16.88	
	Muy Satisfecho	10	10.21	Satisfecho 14.58%
	Totalmente Satisfecho	4	4.38	
Total		96	100.00	100.00

En relación al 100% de los encuestados, encontramos que en la dimensión Capacidad de Respuesta un 85.42% manifestaba sentirse insatisfecho y 14.58% se mostraba satisfecho

Fue interesante comprobar en la literatura científica, que nuestros resultados concordaban con investigaciones similares en la dimensión Capacidad de Respuesta, sobre el nivel de insatisfacción percibida, trabajos realizados por Ramos (34) encontró que un 78.2% de pacientes del consultorio de Medicina Física y rehabilitación manifestaron sentirse insatisfechos con la atención recibida. Asimismo similar puntaje de insatisfacción se encontró en el trabajo realizado por Mendoza (35) donde un 85% de los pacientes de medicina interna, manifestaron sentirse disconforme con la atención recibida. En un trabajo realizado por Lamadrid (9) encontró que un 88.9% de insatisfacción en pacientes de consulta externa de un hospital en la ciudad de Chiclayo. En un trabajo realizado por Chávez (36) encontró que un 91.3% de pacientes que acudieron a los programas de planificación familiar, en un hospital.

TABLA 7: Percepción de la calidad en relación a la dimensión Seguridad

Dimension	Escala	N	%	PERCEPPCION
SEGURIDAD	Nada Satisfecho	9	8.96	Insatisfecho 54.59%
	Poco Satisfecho	21	21.46	
	Neutral	23	24.17	
	Muy Satisfecho	32	33.54	Satisfecho 45.41%
	Totalmente Satisfecho	11	11.88	
Total		96	100.00	100.00

En relación al 100% de los encuestados, encontramos que en la dimensión Seguridad el 54.59% se mostraba insatisfecho y un 45.41% manifestaba sentirse satisfecho.

Resultados similares en cuanto a la insatisfacción en la dimensión Seguridad lo encontramos en trabajos realizados por Gamarra (37) donde los usuarios que acudían al servicio de emergencia un 53.61% manifestaron sentirse insatisfechos por la atención brindada. Parihuache (38) encontró que los usuarios que acudían al consultorio de psicología en un hospital en Uctubamba, un 56.5% de los usuarios manifestaron sentirse insatisfechos por dicho servicio. En una investigación que realizó Aquino (39) en la consulta externa de un hospital encontró que cerca de un 54.5% de los usuarios manifestaron sentirse insatisfechos. Así mismo Mendoza (40) encontró que los usuarios que acudían a consulta de psicología en un hospital el 50.0% manifestaron sentirse insatisfechos.

TABLA 8: Percepción de la calidad en relación a la dimensión Empatía

Dimension	Escala	N	%	PERCEPPCION
EMPATIA	Nada Satisfecho	26	26.74	Insatisfecho 68.75%
	Poco Satisfecho	24	25.35	
	Neutral	16	16.67	
	Muy Satisfecho	26	27.43	Satisfecho 31.25%
	Totalmente Satisfecho	4	3.82	
Total		96	100.00	100.00

En relación al 100% de los encuestados, encontramos que en la dimensión Empatía el 68.75% se mostraba insatisfecho y un 31.25% manifestaba sentirse satisfecho.

En una revisión a otros trabajos de investigación encontramos resultados similares de insatisfacción en la dimensión Empatía, por ejemplo el trabajo de Lamadrid (9) encontró que el 69.2% de los usuarios de consulta externa de un hospital del norte de nuestro país se sentían insatisfechos. Por otra parte en una investigación realizada por Tinoco (41) encontró resultados muy similares en pacientes que acudían a consulta externa en un hospital, encontrando que un 66.15%, manifestaron sentirse insatisfechos con la atención recibida. Limaylla et al (42) encontró que los pacientes que acudían al servicio de emergencia de un hospital regional del centro del país, que un 67.0% se sentía insatisfecho con la atención recibida.

TABLA 9: Percepción de la calidad en relación a la dimensión Tangibilidad

Dimensión	Escala	N	%	PERCEPCION
TANGIBILIDAD	Nada Satisfecho	50	52.08	Insatisfecho 82.29%
	Poco Satisfecho	23	23.75	
	Neutral	6	6.46	
	Muy Satisfecho	15	15.63	Satisfecho 17.71%
	Totalmente Satisfecho	2	2.08	
Total		96	100.00	100.00

En relación al 100% de los encuestados, encontramos que en la dimensión Tangibilidad el 82.29% se mostraba insatisfecho y un 17.71% manifestaba sentirse satisfecho.

Resultados similares de insatisfacción en la dimensión tangibilidad lo encontramos a Cano (43) que en una investigación a usuarios de la consulta externa en un hospital, el 83.75%, manifestaron su insatisfacción por la atención recibida. En una investigación realizada por Francia (44) encontró una insatisfacción en la dimensión tangibilidad del 81.3% de los usuarios que acudían a consulta externa. Otro puntaje similar al que obtuvimos, fue encontrado por Cano et al (45) que el 81.55% se sintieron insatisfechos con la atención que le brindaban en los consultorios externos de un hospital en el Callao. Rojas en una investigación realizada en los consultorios externos de un hospital en Lima, encontró la insatisfacción de un 89.94%. También debemos mencionar el trabajo realizado por Mendoza (46), en medir la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de un hospital encontró un nivel de insatisfacción de un 73.68%

TABLA 10: Percepción de la calidad a nivel general en todas las dimensiones

Dimensión	Escala	N	%	PERCEPCION
GENERAL	Nada Satisfecho	27	27.98	Insatisfecho 68.32%
	Poco Satisfecho	23	24.29	
	Neutral	15	16.05	
	Muy Satisfecho	23	24.24	Satisfecho 31.68%
	Totalmente Satisfecho	7	7.43	
Total		96	100.00	100.00

En relación al 100% de los encuestados, encontramos que en la dimensión Empatía el 68.32% se mostraba insatisfecho y un 31.68% manifestaba sentirse satisfecho.

Este resultado encontrado en nuestra investigación, concuerda con investigaciones similares en el global de todas las dimensiones, por ejemplo trabajos como el de Vargas (47) encontró que un 72.7% se sentía insatisfechos por la consulta externa en Pediatría. Asimismo similar puntaje encontramos con un 68% de insatisfacción en un trabajo realizado por Sulca (48) en usuarias que acudían a consulta externa del servicio de obstetricia en un hospital. Por otro lado en una investigación realizada por Raygada (49) en usuarios que acudieron a consulta externa y emergencia en un hospital donde encontró que un 72.2% se sintieron insatisfechos y pocos satisfechos. Díaz (50) también encontró que un 68.2% se sintieron insatisfechos por la atención que recibieron en un hospital. Olaza (51) encontró un puntaje similar en insatisfacción con un 69.3% de las personas que utilizaron el servicio de emergencia de un hospital.

TABLA 11: Tabla comparativa de resultados encontrados en la investigación en relación a otras investigaciones.

DIMENSION	Castro - Silva, 2019	Otros
CONFIABILIDAD	53.39% (S)	51.9% (S) Hu (24) 56% (S) Oliver (25) 54.3% (S) Gonzáles (26)
C. RESPUESTA	85.42% (I)	78.2% (I) Ramos (27) 85.0% (I) Mendoza (28) 88.9% (I) Lamadrid (9)
SEGURIDAD	54.59% (I)	53.6% (I) Gamarra (30) 56.5% (I) Parihuache (31) 51.5% (I) Aquino (32)
EMPATIA	68.75% (I)	69.2% (I) Lamadrid (9) 66.15 (I) Tinoco (34) 67.0% (I) Limaylla (35)

TANGIBLE	82.29% (I)	83.75% (I) Cano ⁽³⁶⁾ 81.3% (I) Francia ⁽³⁷⁾ 81.55% (I) Cano, K. ⁽³⁸⁾
TOTAL	68.32% (I)	72.7% (I) Vargas ⁽⁴⁰⁾ 68.0% (I) Sulca ⁽⁴¹⁾ 72.2% (I) Raygada ⁽⁴²⁾

Podemos apreciar que nuestros resultados de satisfacción en la dimensión confiabilidad son similares a trabajos de Hu, Oliver y Gonzales. Así mismo tenemos resultados similares diferentes autores en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a) Conclusiones

1. Podemos concluir sobre la Dimensión Confiabilidad que los encuestados que utilizaron EsSalud en Línea, manifestaron su satisfacción en un 53.39% en las habilidades del personal para informar de una manera confiable y precisa sobre las citas por teléfono.
- 2.- Sobre la Dimensión Capacidad de Respuesta, concluimos que hay una significativa insatisfacción por la falta de capacidad para responder de forma inmediata y en la solución de los problemas relacionados con las citas, los usuarios manifestaron un 85.42% estar disconformes con la atención recibida en EsSalud en Línea.
- 3.- Podemos concluir en cuanto a la Dimensión Seguridad, que está relacionado con la habilidad de ganar confianza, de brindar trato amable, conocimiento claro y seguro, los encuestados que utilizaron el servicio de EsSalud en Línea, manifestaron su insatisfacción en un 54.59%.

- 4.- Sobre la Dimensión Empatía, se concluye que los asegurados que utilizaron EsSalud en Línea, un 68.75% manifestaron su insatisfacción en relación a la capacidad de la operadora para brindar una atención teniendo en cuenta las necesidades del asegurado y poniéndose en su lugar.
- 5.- Concluimos en la Dimensión Tangibles, que un 82.29% se muestra insatisfecho con las cabinas y equipos telefónicos, así como la comodidad de los ambientes.
- 6.- Finalmente llegamos a concluir de forma general, que no solamente se resuelve los problemas con el uso del teléfono, para que los asegurados puedan tener un servicio de calidad en sus citas, mucho más importante es recibir un trato amable, oportuno, confiable, en la condiciones físicas adecuadas, para con ello se pueda brindar una atención de calidad

b) Recomendaciones

- 1.- Correspondiente a la Dimensión Confiabilidad, se recomienda fortalecer las competencias de las operadoras telefónicas, con programas de Inteligencia Emocional, Habilidades Blandas y Neuromarketing.
- 2.- Correspondiente a la Dimensión Capacidad de Respuesta, recomendamos que sería conveniente la utilización de un sistema automatizado para la obtención de citas.
- 3.- Es necesario en la Dimensión Seguridad, el brindar todo el tiempo necesario que requiere el asegurado, donde el asegurado se sienta seguro de que recibió la información oportuna, sencilla y entendible, donde la atención debería ser más amigable con los asegurados.
- 4.- Correspondiente a la Dimensión Empatía, podemos recomendar que el personal que atiende EsSalud en Línea, debería ser sensibilizado, mediante

talleres de Buen trato, pues está atendiendo a personas que tienen problemas de salud y que requieren ser atendidos.

5.- Recomendamos que la Dimensión Tangibilidad, debe ser una de las más tomadas en cuenta, mejorando la funcionabilidad de los teléfonos, así como deberían estar completamente operativos, también implementarse un mobiliario amigable, para escribir las anotaciones que le brindan las operadoras y unas sillas para la comodidad del asegurado, como en casos de gestantes, madres con niños en brazos y adultos mayores, y un ambiente más confidencial.

6.- A nivel general sugerimos a la comunidad científica a que se realicen más investigaciones sobre EsSalud en Línea, Así como a los responsables del programa EsSalud en Línea, velar por una atención de calidad y oportuna en el servicio que prestan al asegurado.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MINSA. Norma técnica de salud de auditoría de la calidad de atención en salud. [Internet] 2016 [consultado 02 abril 2019] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
2. ESSALUD, Programa Calidad en Servicio, EsSalud, Lima, 2008. [Internet]. [consultado 02 abril 2019] Disponible en: http://www.EsSalud.gob.pe/defensoria/manual_calidad.pdf
3. Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021. [Internet] [consultado 02 abril 2019] Disponible en: http://www.EsSalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_estrategico_institucional_2017_2021.pdf
4. Castillo, S. Implementación de una aplicación móvil de gestión de reserva de citas médicas para EsSalud a nivel nacional. [Internet]. Lima. Universidad Tecnológica del Perú; 2018. [consultado 24 octubre 2020. Disponible en: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2966/1/Sharon%20Castillo_Wendy%20Tamayo_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf
5. Garcia, E. (30/09/2019) *Aumenta demora para obtener cita de atención médica en establecimientos de salud pública*. Diario Gestión. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/aumenta-demora-para-obtener-cita-de-atencion-medica-en-establecimientos-de-salud-publica-noticia/>
6. Tiempo de espera para atención médica en Essalud es el doble que en clínicas. (25/01/2016). Diario Gestión. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/espera-atencion-medica-essalud-doble-clinicas-109889-noticia/?ref=gesr>
7. Obtener una cita en EsSalud demora hasta 46 días: una estafa más para el asegurado (19/10/2013). *Diario La Republica*. Disponible en: <https://larepublica.pe/archivo/746159-obtener-una-cita-en-essalud-demora-hasta-46-dias-una-estafa-mas-para-el-asegurado/>

8. Escalera, A. (05/09/2020) Salud reconoce demoras en las citas médicas y dice que tiene problemas para contratar personal. *Diario Sur*. Disponible en: <https://www.diariosur.es/malaga-capital/salud-reconoce-demoras-20200904204619-nt.html>
9. Pontificia Universidad Católica de Chile. La espera en el sistema de salud chileno: una oportunidad para poner a las personas al centro. Santiago, 2017. Disponible en: https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2017/12/propuestas_listas_espera.pdf
10. Hall, J., Efecto de la implementación del plan de mejora “Por una mayor satisfacción” en la calidad de atención percibida por el paciente asegurado en el Hospital Guillermo Almenara en lima, 2016-2017. [Internet], Ica, Universidad Autonoma de Ica: 2017, [consultado 02 abril 2019] Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/242>
11. Ikechi, A., Tangibles and Empathy Dimensions and Customer Satisfaction in the use of ATMs Strategic Journal of Business and Social Science (SJBSS) Volume 2. Issue 2 Feb, 2019. p8.
12. Geronimo, R., Guzman, L, Magaña, L, Ramos, K., Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Revista Salud Quintana Roo. México. Volumen 9 • No. 35 • septiembre - diciembre 2016 / enero - abril 2017 • p. 11-15.
13. Yugcha, G., La Calidad de los Servicios y su relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. [Internet], Guayaquil. Universidad Católica de Guayaquil. 2018. [consultado 03 abril 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11765/1/T-UCSG-POS-MGSS-158.pdf>

14. Cruzado, L., "Percepción de la calidad de atención del parto por pacientes, atendidas en el Hospital Regional de Cajamarca. 2016. [Internet]. Cajamarca. Universidad Nacional de Cajamarca; 2016. [consultado 03 abril 2019] Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/967>
15. Lamadrid, L., "Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en consulta externa en el hospital regional docente las mercedes mediante la encuesta Servqual modificada Chiclayo 2017" [Internet]. Lambayeque. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [consultado 03 abril 2019] Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5767>
16. Bernedo, R., "Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología – 2016" [Internet]. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos;. 2017. [consultado 03 abril 2019] Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7630>
17. Palacios, M., "Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016" [Internet]. Huánuco. Universidad de Huánuco; 2017. [consultado 03 abril 2019] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/357>
18. Muñoz, J., "Calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de EsSalud, Setiembre 2015" [Internet]. Lima. Universidad Cesar Vallejo; 2018. [consultado 03 abril 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14404>
19. Hernandez, A., Procesos psicológicos básicos, Editorial Red Tercer Milenio, México, 2012
20. Whittaker, J., "Los sentidos en la adquisición del conocimiento Psicología". D.F. México. Ed. Interamericana. 1985.
21. Krech, D., Elementos de Psicología. Madrid. Ed. Gredos,. 1973.

22. Donabedian, A., Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial 2001; 16:S11-S27
23. Donabedian, A., La dimensión internacional de la atención. Salud Pública de México, Vol. 32, Núm. 2 (1990)
24. MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad. Lima. 2006. p.9, 19, 20, y 21. [consultado 04 abril 2019] [consultado 04 abril 2019] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
25. Ramos, B., Control de Calidad de la atención en salud. Ed Ciencias Médicas. La Habana, 2011. p 57
26. Villalba, C., La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Punto de vista |v.iv| no. 7 | julio - diciembre 2013 | pp. 51-72, [consultado 04 abril 2019] Disponible en; <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445>
27. Ibarra, L., Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y Administración 60 (1), enero-marzo 2015: 229-260.
28. MINSA. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Lima. 2002. p.3.4.
29. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima, 2016. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf

30. Krystyna, M., Use of the Servperf method to evaluate service quality in the transport company. [consultado 04 abril 2019] Disponible en: <http://www.ijmp.ior.br/index.php/ijmp/article/view/396>
31. Hu, M., Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología ospital nacional Sergio E. [Internet]. Lima. Universidad San Martin de Porras; 2017. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2104/1/hu_ms.pdf
32. Olivera, I., Vera, B., Nivel de satisfacción en la atención de parto vaginal en puérperas primíparas inmediatas del servicio de bajo riesgo del hospital San Juan de Lurigancho, mayo - junio 2017. [Internet]. Lima. Universidad Norbert Wiener; 2017 [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1022>
33. Gonzales, R., Payano, M., Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del hospital Domingo Olavegoya de noviembre 2017 a febrero 2018. [Internet]. Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. 2018. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4351>
34. Ramos, M., Satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina física y rehabilitación de un hospital del cono norte durante el año 2017. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/7555/1/RAMOS%20RIVERA%20OMARITA_resumen.pdf
35. Mendoza, M., Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo en diciembre del 2015. Tesis para optar el grado de Medico Cirujano. 2015. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/557>

36. Chavez, V., Percepción de la calidad de atención según los usuarios del programa de planificación familiar del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Publica. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5590>
37. Gamarra, R., Percepción de la calidad de atención en emergencia de medicina general en el Hospital Central de la PNP en el mes de agosto de 2017. Tesis para optar el grado de Médico Cirujano. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1405>
38. Parihuache, L., Satisfacción del usuario externo del servicio de psicología de los hospitales ESSALUD y MINSA de Utcubamba, 2019. Tesis para optar el grado de Magister. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35907>
39. Aquino, M., Tiempo del proceso de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, 2017. Tesis para optar el grado de Magister. [consultado 01 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12837>
40. Mendoza, J., Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Psicología del Hospital Félix Mayorca Soto, Tarma, 2015. Tesis para optar el grado de Magister. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20435>
41. Tinoco. M., "Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional PNP Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015" Tesis para optar el grado de Médico Cirujano. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/473>

42. Limaylla, M., Paita, R., Pérez, M., Satisfacción del usuario externo de la calidad de atención brindada en el servicio de emergencia de un Hospital Regional de Huancayo, 2015. Tesis para optar de Especialista en Enfermería. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/73>
43. Cano, J., Tiempo de espera en la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina del Hospital La Caleta, Chimbote 2015. Tesis para optar el grado de Doctor. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2527>
44. Francia, A., Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales Diciembre 2018. Tesis para optar el grado de Médico Cirujano. [consultado 02 diciembre 2019] <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1768>
45. Cano, K., Romero, Y., Sistema de gestión de la calidad para la mejora de los procesos de atención en consultorios externos del hospital San Javier de Bellavista. Tesis para optar el grado de Magister. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33674>
46. Mendoza, E., Calidad en la atención a los usuarios que acuden al servicio de farmacia central en el hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” durante el mes de abril del año 2017. Tesis para optar título de Químico. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1088>
47. Vargas, R., Satisfacción de la calidad de atención del usuario de consultorios externos de pediatría del Hospital Regional Honorio Delgado. Tesis para optar el grado de Médico Cirujano. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4312>

48. Sulca, A., Satisfacción de la usuaria externa del consultorio de obstetricia. Hospital de Apoyo Jesús Nazareno – Ayacucho. enero –marzo 2016. Tesis para optar el grado de Obstetra. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1877>
49. Raygada. J., Satisfacción del Usuario de Consultas Externas e Intervenciones Quirúrgicas, en el Hospital II Lima Norte Luis Negreiros Vega - Red Asistencial Sabogal 2014. Tesis para optar el grado de Magister. [consultado 02 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8880>
50. Diaz, M., Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014. Tesis para optar el grado de Licenciada. [consultado 04 diciembre 2019] Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/143>
51. Olaza, A., Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2016. Tesis para optar el grado de Magister. [consultado 04 diciembre 2019] Disponible en: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/3489>

ANEXOS

INSTRUMENTO: FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

ELABORADO POR: AGRIPINA CASTRO HIPOLITO - CARMEN OLGA SILVA MANRRIQUE		Nº DE ENCUESTA _____
Encuesta desarrollada para medir percepción de la calidad de atención de EsSalud en línea que tienen los usuarios que realizan consulta externa en el hospital Marino Molina Scippa, del distrito de comas, de lima, 2019.		
NOMBRE DEL ENCUESTADOR:		
Fecha: / / 2019	Inicio	Termino:
Participante le agradecemos por su tiempo y estamos interesados en cómo le atendieron cuando fue a sacar una cita en las cabinas telefónicas de nuestro hospital Marino Molina Scippa		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
La cita fue para:	Edad:	Sexo:
Usted mismo [] Padres [] Hermanos [] Tíos [] Sobrinos [] Otros []	Menos de 20 años [] 21 a 30 años [] 31 a 40 años [] 41 a 50 años [] 51 a 60 años [] 61 a más años []	Masculino [] Femenino []
Grado de Instrucción:	Motivo de cita	Ocupación:
Primaria [] C o l Secundaria [] C o l Técnico [] C o l Superior [] C o l	Chequeo preventivo Enfermedad presente Enfermedad Crónica	Empleado Independiente Jubilado Su casa
Tipo de Usuario	Servicio a utilizar	
Nuevo [] Continuador [] Interconsulta []	Medicina Interna [] Ginecología [] Traumatología [] Odontología [] Psicología [] Cirugía [] Reumatología []	Medicina General [] Obstetricia [] Medicina física [] Oftalmología [] Cardiología [] Otorrino [] Pediatria []
Tiempo de demora en ser atendido por la operadora	Tiempo total de la llamada	Consiguió cita?
Menos de 30segundos [] De 30 a 60 segundos [] De 60 a 90 segundos [] De 90 a 120 segundos [] Más de 120 segundos []	Menos de 30segundos [] De 30 a 60 segundos [] De 60 a 90 segundos [] De 90 a 120 segundos [] Más de 120 segundos []	Si [] No []

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: ENCUESTA ADAPTADA SERVPERF

INSTRUCCIONES:

Estimado(a) asegurado la presente investigación tiene el objetivo de recabar información sobre su experiencia que ha tenido al momento de consultar una cita por teléfono en EsSalud en Línea, en el Hospital Marino Molina Scippa, sus respuestas podrían ser alguna de ellas:

1.- Nada Satisfecho, 2.- Poco Satisfecho, 3.- Neutral, 4.- Muy Satisfecho 5.- Totalmente Satisfecho

La información brindada será con fines de investigación y completamente confidencial

		1	2	3	4	5
	PREGUNTA					
1	¿Está de acuerdo con la orientación que le brindo el personal del hospital sobre los equipos telefónicos para sacar su cita?					
2	¿Considera usted que la operadora estaba preparada para atenderla?					
3	¿La operadora le dedico tiempo necesario para atender su solicitud de cita?					
4	¿Se identificó la operadora al momento de contestar su llamada?					
5	¿La operadora contesto inmediatamente su llamada?					
6	¿Considera usted que le brindaron una cita en el tiempo oportuno?					
7	¿Le llaman o buscan comunicarse con usted cuando reprograman la cita?					
8	¿En el caso de una mala atención recibida de la operadora, es fácil hacer un reclamo?					
9	¿Para usted son importantes los anuncios que recibe antes de ser atendido por la operadora?					
10	¿Las llamadas telefónicas se cortan antes de asignar una cita?					
11	¿Fue amable la operadora en todo momento?					
12	¿La operadora estaba siempre dispuesta a responder sus preguntas?					
13	¿La operadora le transmitía confianza?					
14	¿La operadora le informo de las diferentes alternativas para solicitar cita y sus horarios?					
15	¿Considera que es fácil sacar citas por teléfono?					
16	¿El personal que le atendió se interesó en resolver su problema?					
17	¿Es fácil de entender lo que le indica la operadora?					
18	¿La calidad del sonido del teléfono era bueno?					
19	¿El equipo telefónico era moderno?					
20	¿Los avisos de información sobre el horario de atención para las citas eran fácilmente visibles?					
21	¿El ambiente para la llamada telefónica le brindaba comodidad?					
22	¿Existe privacidad para la comunicación con la operadora?					

FORMATO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo usuario de EsSalud, me comprometo a participar en la investigación de “Percepción de la calidad de atención de los usuarios que realizan consulta externa en EsSalud en Línea en el Hospital Marino Molina Scippa del distrito de Comas, Lima, en el 2019.” y declaro:

Haber sido informado de forma clara y precisa sobre el cuestionario mencionado, conociendo que el estudio tiene carácter de investigación científica.

Mi participación es completamente voluntaria.

Comprendo que la participación no me ocasiona inconveniente, molestias ni recibo algún beneficio.

Comprendo que puedo dejar de participar:

1. Puedo desistir en cualquier momento
2. Sin tener que dar alguna explicación
3. Sin que esto repercuta en mi atención

Mis respuestas es de absoluta veracidad, relacionada a la cita por teléfono ocurrida en los ambientes del Hospital Marino Molina Scippa

Fecha...../...../.....

Firma del encuestado

Firma del encuestador

CRITERIO DE JUECES Nº 01



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: ROBLES BOCANEGRA SONIA NATHALY
- 1.2 Grado académico y especialidad: M.G. GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD
- 1.3 Institución donde labora: HOSPITAL II LUNA NORTE CALLE LNU - BOGOTÁ
- 1.4 Nombre del instrumento motivo de evaluación:
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Programa de estudio:
- 1.7 Título de la investigación: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ESSAWA EN LÍNEA QUE TIENEN LOS USUARIOS QUE REALIZAN CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL MARCO HOLLMA SCIPPA DE CORTAS

II. DATOS DE LA TABLA DE VALORACIÓN

El instrumento de medición pertenece a la variable:

"REVISAR LA PARTE METODOLÓGICA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN"

➤ Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada pregunta marcando "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la calidad de las preguntas respecto a la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia.		Observaciones
		Sí	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Las preguntas están basadas en los aspectos teóricos de la variable?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
10	¿Es entendible las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	X		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población de estudio?	X		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para responder, para de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable () Aplicable luego de corregir ()

IV. RECOMENDACIONES:

.....

.....

Lugar y fecha:

Sonia N. Robles Bocanegra
 Enfermera
 C.E.P. 53648
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 42811002 Telef: 999981829

CRITERIO DE JUECES Nº 02



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: PÉREZ SANCHEZ, MARLENI NOEMÍ
 1.2 Grado académico y especialidad: MAESTRÍA EN GERENCIA EN SALUD
 1.3 Institución donde labora: HOSPITAL II LÍNEA NORTE CALDAS-LNV
 1.4 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

II. DATOS DE LA TABLA DE VALORACIÓN

El instrumento de medición pertenece a la variable:

"REVISAR LA PARTE METODOLÓGICA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN"

- Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada pregunta marcando "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la calidad de las preguntas respecto a la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Apreciac.		Observaciones
		SÍ	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Las preguntas están basadas en los aspectos teóricos de la variable?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
10	¿Es entendible las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	X		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población de estudio?	X		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para responder, para de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable () Aplicable luego de corregir ()

IV. RECOMENDACIONES:

Lugar y fecha: 06-11-19

Dr. María Mercedes
 CDM 18130821 FEB 1987
 HOSPITAL II LÍNEA NORTE CALDAS-LNV

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI: 18130821 Teléf: 965851301

CRITERIO DE JUECES Nº 03



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del informante: AGUIRRE MALLOU YNES MARIBEL
- 1.2 Grado académico y especialidad: MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
- 1.3 Institución donde labora: MINISTERIO DE SALUD
- 1.4 Nombre del instrumento motivo de evaluación:
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Programa de estudio:
- 1.7 Título de la investigación: PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE
ESSAUO EN LINEA QUE TIENEN LOS PACIENTES AL REALIZAR
CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL MARINO MALINO SCIPPA - CORAS

II. DATOS DE LA TABLA DE VALORACIÓN

El instrumento de medición pertenece a la variable:

➤ Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada pregunta marcando "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias con la finalidad de mejorar la calidad de las preguntas respecto a la variable de estudio.

Ítems	Preguntas	Apreciac.		Observaciones
		Si	No	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7	¿Las preguntas están basadas en los aspectos teóricos de la variable?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y el procesamiento de datos?	X		
10	¿Es entendible las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	X		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población de estudio?	X		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para responder, para de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable () Aplicable luego de corregir ()

IV. RECOMENDACIONES:

Lugar y fecha:

PERU
C.S. "EL PROGRESO"
YNES MARIBEL AGUIRRE MALLOU
ENFERMERA
CEP. 43474

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
DNE: 41391380 Teléf. 990301542

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL PROYECTO: Percepción de la calidad de atención en los usuarios que utilizan EsSalud en Línea para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa del distrito de Comas, Lima, en el 2019.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	
			VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en los usuarios que utilizan EsSalud en Línea para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa del distrito de Comas, Lima, en el 2019?	Describir la percepción de la calidad de atención en los usuarios que utilizan EsSalud en Línea para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa del distrito de Comas, Lima, en el 2019.	H1 El presente no aplica la enunciación alguna hipótesis por ser descriptivo	Se considera a la Percepción de los usuarios en la calidad de atención	EL presente trabajo no permite una variable dependiente
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	
			INDICADORES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE
<p>1. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Fiabilidad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?</p> <p>2. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?</p> <p>3. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Seguridad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?</p> <p>4. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Empatía de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?</p> <p>5. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Tangibilidad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea?</p>	<p>1 Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Fiabilidad de los usuarios que utilizan en EsSalud en Línea</p> <p>2. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.</p> <p>3. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Seguridad de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.</p> <p>4. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Empatía de los usuarios que utilizan EsSalud en Línea.</p> <p>5. Describir la percepción de la calidad de atención en cuanto a la Dimensión Tangibilidad de los usuarios que utilizan en EsSalud en Línea.</p>	El presente trabajo es de única variable, por lo tanto se plantea una hipótesis	<p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles.</p>	Por ser un trabajo descriptivo, no se plantea variable dependiente

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS Y VALORES DE MEDICIÓN
Percepción es un proceso, mediante el cual cada persona elige, organiza y descifra la información que proviene de los estímulos que son percibidos antes, durante y después de la llamada telefónica para obtener una cita	Se desarrolla un cuestionario de tipo Servperf con 22 Preguntas referentes la percepción que tienen los usuarios que realizan consulta en línea, donde cada ítem es medido con la escala Likert con puntuaciones de 1 al 5. Siendo el valor de uno el menor puntaje y cinco el mayor puntaje	<p>1. Confiabilidad.- esta relacionados con la capacidad del personal de EsSalud para informar de una forma confiable y precisa sobre las citas por teléfono.</p> <p>2. Capacidad de respuesta. Asumimos como la capacidad que posee el personal de EsSalud en línea para responder de forma inmediata y la disposición que deben tener para ayudar al usuario</p> <p>3. Seguridad.- la capacidad del personal de EsSalud en Línea para ganar la confianza, brindar trato amable y conocimiento claro y seguro</p> <p>4. Empatía.- capacidad del personal de EsSalud en Línea para brindar una atención individualizada</p> <p>5. Tangibles.- Lo relacionamos con los equipos telefónicos y los ambientes para desarrollar las llamadas telefónicas.</p>	<p>Información Programación Competencia Tiempo</p> <p>Rapidez Comunicación Oportuno Atención</p> <p>Confianza Seguridad Información</p> <p>Cortesía Atención Gentileza</p> <p>Ambiente Equipamiento Comodidad</p>	<p>Escala: Ordinal</p> <p>Valores de los ítems 1 mínimo, hasta el 5 como máximo</p> <p>1) Nada Satisfecho</p> <p>2) Poco Satisfecho</p> <p>3) Neutral</p> <p>4) Muy Satisfecho</p> <p>5) Totalmente Satisfecho</p>

INFORME DE TURNITIN

Percepción de la calidad de atención en usuarios que utilizan EsSalud en Línea para consulta externa en el Hospital Marino Molina Scippa del distrito de Comas, Lima, 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Autónoma de Ica	

FOTOS ENCUESTANDO



