

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERIA



TESIS

“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTOR: Reynoso Acero, Branlin Edson

ASESOR: Rodríguez Retis, Percy

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Promoción salud y prevención de las enfermedades

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Enfermería

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Código del Programa: P03

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45449722

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22518243

Grado/Título: Título de máster en gobierno y gerencia en salud

Código ORCID: 0000-0001-5165-3915

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Jara Claudio, Edith Cristina	Doctor en ciencias de la educación	22419984	0000-0002-3671-3374
2	Alvarado Rueda, Silvia Lorena	Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria	45831156	0000-0001-9266-6050
3	Espinoza Torres, Wilmer Teofanes	Segunda especialidad en enfermería: salud familiar y comunitaria	22513741	0000-0002-9104-7722

D

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:30 horas del día 31 del mes de agosto del año dos mil veintidós de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- | | |
|---|------------|
| • MG. EDITH CRISTINA JARA CLAUDIO | PRESIDENTE |
| • MG. SILVIA LORENA ALVARADO RUEDA | SECRETARIA |
| • LIC. ENF. WILMER TEOFANES ESPINOZA TORRES | VOCAL |
| • MG. PERCY RODRIGUEZ RETIS | (ASESOR) |

Nombrados mediante Resolución N°1415-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitolado: "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA 2019"; presentado por el Bachiller en Enfermería Señor. **BRANLÍN EDSON, REYNOSO ACERO**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

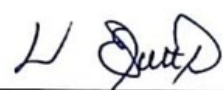
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de Suficiente.

Siendo las ~~17:30~~ horas del día 31 del mes ~~Agosto~~ de del año ~~2022~~ los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


PRESIDENTA


SECRETARIA


VOCAL

DEDICATORIA

A mi abuela en el cielo, porque sin su constante enseñanza no sería la persona que ahora soy, tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Eternamente estaré agradecido contigo y te dedico enteramente este trabajo

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a mis docentes, personas muy trascendentales en mi formación no solo académica sino también personal.

Gracias al conocimiento transmitido es que he logrado culminar con una etapa muy importante en la vida de cualquier persona la culminación de mi tesis con éxito y obtener mi titulación profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	15
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Descripción del problema	15
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general:	20
1.2.2. Problemas específicos:	20
1.3. Objetivo general:	21
1.4. Objetivos específicos:	21
1.5. Justificación del estudio	22
1.5.1. A nivel teórico.	22
1.5.2. A nivel práctico	23
1.5.3. A nivel metodológico	23
1.6. Limitaciones de la investigación	24
1.7. Viabilidad de la investigación.	24
CAPÍTULO II	25
2. MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes de la investigación	25
2.1.1. A nivel internacional	25
2.1.2. A nivel nacional	27
2.1.3. A nivel local	29
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Teoría de la calidad de atención de Donabedian	31
2.2.2. Teoría de confirmación – desconfirmación de expectativas	31
2.2.3. Teoría de proceso de Enfermería de Jean Ida Orlando	32

2.3. Definiciones Conceptuales.....	33
2.3.1. Definición de percepción.....	33
2.3.2. Percepción del usuario.....	33
2.3.3. Calidad de atención en salud.....	34
2.3.4. Calidad de atención en consultorios externos.....	34
2.3.5. Dimensiones de la calidad de atención en consultorios externos... ..	35
2.4. Hipótesis.....	36
2.4.1. Hipótesis general:	36
2.4.2. Hipótesis específicas:	37
2.5. Variables:	38
2.5.1. Variable principal.....	38
2.5.2. Variables de comparación.....	38
2.5.3. Variables de caracterización.....	38
2.6. Operacionalización de variables.....	39
CAPÍTULO III.....	42
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Tipo de investigación.....	42
3.1.1. Enfoque.....	42
3.1.2. Alcance o nivel.....	42
3.1.3. Diseño.....	42
3.2. Población y muestra.....	43
3.2.1. Población.....	43
3.2.2. Muestra:	45
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
3.3.1. Para la recolección de datos.....	45
3.3.2. Para la presentación de datos.....	51
3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos.....	52
3.4. Aspectos éticos.....	52
CAPÍTULO IV.....	54
4. RESULTADOS.....	54
4.1. Procesamiento de datos.....	54
4.2. Contrastación y prueba de hipótesis.....	59
CAPÍTULO V.....	66

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
5.1. Contrastación de resultados.....	66
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Juicio de expertos para validación de	48
Cuadro 2. Confiabilidad estadística del instrumento “Cuestionario Servqual de percepción de calidad de atención al usuario”	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de características demográficas de los usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	54
Tabla 2. Distribución de características sociales de los usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	55
Tabla 3. Distribución de datos informativos de los usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	56
Tabla 4. Dimensiones de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.....	57
Tabla 5. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	58
Tabla 6. Comparación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.....	59
Tabla 7. Diferencias de la percepción de los usuarios, según grupo étnico, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.....	60
Tabla 8. Diferencias de la percepción de los usuarios, según género, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.....	61
Tabla 9. Diferencias de la percepción de los usuarios, según zona de residencia, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	62
Tabla 10. Diferencias de la percepción de los usuarios, según grado de escolaridad, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	63
Tabla 11. Diferencias de la percepción de los usuarios, según tenencia de SIS,	

sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.....	64
Tabla 12. Diferencias de la percepción de los usuarios, según pertenencia a programas sociales, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.	65

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	85
ANEXO 2. INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN.....	92
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN.....	96
ANEXO 4. CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN.....	101
ANEXO 5. DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO.....	106
ANEXO 6. DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO	107
ANEXO 7. BASE DE DATOS INFORME DE TESIS.....	108
ANEXO 8. CONSTANCIA DE REPORTE DEL TURNITIN	118

RESUMEN

Objetivo: Identificar la percepción de usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del Centro de Salud (C.S.) Potracancho. **Métodos:** Estudio descriptivo simple, prospectivo transeccional en 224 usuarios evaluados con un cuestionario de percepción del usuario. El contraste de hipótesis se realizó con la prueba del Chi Cuadrado con un valor $p < 0,05$. **Resultados:** En general, 53,1% de usuarios percibieron que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos. En las dimensiones, se halló que 63,9% de usuarios percibieron que el personal de salud brinda una atención regular en la fiabilidad, 47,8% consideraron que proporciona buena atención en la capacidad de respuesta, 61,6% refirieron que brinda atención regular en la dimensión seguridad; 53,6% señalaron que otorga buena atención en la empatía y 52,3% manifestaron que brinda atención regular en los aspectos tangibles. Inferencialmente, predominaron los usuarios que percibieron que la atención brindada por el personal de salud en los consultorios externos fue regular con una $p \leq 0,000$; y en todas las dimensiones se evidenció predominio estadístico en las frecuencias analizadas. Se encontraron diferencias significativas en la percepción de los usuarios según grupo étnico ($p \leq 0,022$), género ($p \leq 0,037$), zona de residencia ($p \leq 0,044$) y pertenencia a programas sociales ($p \leq 0,026$). **Conclusiones:** Los usuarios del C.S. Potracancho percibieron que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos de esta institución.

Palabras clave: Percepción, Calidad de la Atención de Salud, Personal de Salud. (Fuente DeCS – BIREME)

ABSTRACT

Objective: Identify the perception of users on the quality of care of health personnel in the external offices of the Potracancha Health Center (C.S.). **Methods:** Simple descriptive, prospective transactional study in 224 users evaluated with a user perception questionnaire. The hypothesis contrast was performed with the Chi Square test with a value $p < 0,05$. **Results:** Overall, 53.1% of users perceived that health personnel provide a regular quality of care in outpatient clinics. In the dimensions, it was found that 63,9% of users perceived that health personnel provide regular care in reliability, 47,8% considered that it provides good care in response capacity, 61.6% said that it provides regular care in the security dimension; 53,6% said it pays good attention to empathy and 52,3% said it pays regular attention to tangible aspects. Inferentially, users predominated who perceived that the care provided by the health personnel in the external offices was regular with a $p < 0.000$; and in all dimensions was evidenced statistical predominance in the frequencies analyzed. Significant differences were found in the perception of users according to age group ($p \leq 0,022$), gender ($p \leq 0,037$), area of residence ($p \leq 0,044$) and membership in social programs ($p \leq 0,026$). **Conclusions:** The users of C.S. Potracancha perceived that health personnel provide a regular quality of care in the external offices of this institution.

Key words: Perception, Quality of Health Care, Health Personnel. Health Centers (Source: MeSH-NLM)

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención es un aspecto importante en la evaluación de los sistemas sanitarios pues permite garantizar que las instituciones de salud tengan las condiciones necesarias para superar las expectativas de los usuarios y mejorar su percepción sobre la atención del personal sanitario en los servicios de salud¹.

Por ello el análisis de la percepción de los usuarios tiene mucha trascendencia en el ámbito sanitario pues representa la valoración intrínseca que estos realizan respecto a la atención brindada por el personal de salud en las entidades sanitarias constituyéndose en un indicador importante para la implementación de estrategias de mejora de calidad atención sanitaria².

En este sentido los servicios de consultorio externo de los establecimientos de salud se constituyen una de las áreas de mayor afluencia de usuarios quienes acuden buscando recibir una atención que cubra sus demandas y satisfaga sus necesidades de salud; no obstante, en algunas ocasiones la presencia de diversos factores internos y externos limitan que el personal de salud pueda proporcionar una atención de calidad a los usuarios, provocando un incremento de las tasas de insatisfacción usuaria.

Por ello, en este estudio se plantea como objetivo identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019 siendo de mucha importancia porque permite proporcionar información relevante sobre la calidad de atención proporcionada en los consultorios externos de la institución sirviendo de base para la implementación de medidas y protocolos de atención que permitan fortalecer el desempeño del personal de salud en la atención de los usuarios.

Para alcanzar este propósito se presenta este trabajo de investigación estructurado en cinco partes esquematizadas secuencialmente de la siguiente manera: el capítulo I con la descripción del problema en el ámbito de estudio, sus objetivos y la justificación de la investigación; el capítulo II, que incluye una descripción sucinta de los antecedentes del estudio, las teorías que

sustentan el estudio y algunas definiciones conceptuales sobre la variable de análisis, el capítulo III, comprende de la descripción de la metodología aplicada en la ejecución del estudio; el capítulo IV muestra los principales hallazgos obtenidos en la investigación contrastada estadísticamente con la prueba de hipótesis y el capítulo V, donde se interpretan los resultados obtenidos y se contrastan con otras investigaciones.

En el corolario de esta tesis se presentan las conclusiones, seguidas de las recomendaciones para finalmente detallar las referencias bibliográficas consultadas y los anexos aplicados en el estudio.

CAPÍTULO I

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema.

La percepción de los usuarios representa un indicador importante en la evaluación de la calidad de atención de salud pues representa la valoración subjetiva que estos realizan sobre la atención que les brinda el personal de salud en las entidades sanitarias³.

Por ello Cueva y Pérez⁴ indican que evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios es una práctica común en los establecimientos de salud pues les permite recolectar información esencial para la mejora de la atención sanitaria que muestran marcadas limitaciones en la salud pública.

En esta línea, Palacios⁵ refiere que es preocupante identificar que la atención que brinda el personal de salud en las instituciones sanitarias presenta marcadas deficiencias que impiden cubrir las demandas de los usuarios reflejándose en quejas y reclamos que provoca que tengan una percepción negativa de la atención en salud.

Al respecto, Becerra⁶ manifiesta que los problemas y limitaciones existentes en el ámbito sanitario están provocando que los usuarios muestren una percepción desfavorable de la calidad de atención del personal de salud que se traduce en un incremento de las tasas de insatisfacción sanitaria.

La Torre et al⁷ sostienen que ello se evidencia en que en los últimos años se han incrementado de manera alarmante las quejas y reclamos de los usuarios por la atención brindada en las entidades de salud, siendo la consulta externa una de las áreas con mayores tasas de insatisfacción o percepción desfavorable debido a los tiempos de espera prolongados para la atención respectiva.

Boza⁸ menciona que esta problemática está arraigada en los

establecimientos de salud pues la mayoría de usuarios muestran una percepción desfavorable de la atención que brinda el personal de salud, siendo los consultorios externos una de las áreas donde se aprecia las mayores tasas de insatisfacción debido a diversos factores que limitan que se pueda brindar una atención de calidad a la población usuaria.

Lamadrid⁹ sostiene que esto se debe a que los consultorios externos son ambientes donde diariamente acuden un número importante de usuarios a recibir una atención que cubra sus demandas con rapidez, humanidad empatía y eficacia que muchas veces no son satisfechas por el personal de salud causando que los usuarios tengan una percepción negativa de la atención sanitaria.

Además Becerra y Tacilla¹⁰ señalan que a pesar de los esfuerzos que realiza el personal de salud por mejorar la calidad de atención en los consultorios externos de las instituciones de salud ello aún resulta insuficiente pues la mayoría de usuarios siguen manifestando una percepción de disconformidad e insatisfacción con los servicios prestados durante la atención sanitaria.

Taipe¹¹ señala que la magnitud de este problema se evidencia en que informe publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) establecen que más del 50,0% de la población mundial tienen una percepción negativa de la atención que se brinda en los establecimientos de salud, siendo las tasas de insatisfacción más frecuentes en las áreas de consultorios externos y emergencia.

Suarez et al¹² sostienen que en Latinoamérica esta situación no dista mucho de la realidad mundial, pues reportes de investigaciones realizadas en esta región evidencian que entre el 40,0% y 60,0% de usuarios que acuden a consulta externa muestran una percepción negativo, pesimismo y de inconformidad con la atención brindada en las instituciones de salud.

En este sentido, una investigación realizada por Martínez y Acosta¹³ en el 2016 en Cuba halló que más del 50,0% de usuarios percibieron una

baja calidad de atención en los consultorios externos de los establecimientos de salud, estableciendo que el personal de salud no muestra la capacidad suficiente para atender la alta demanda de pacientes que se atienden en esta unidad sanitaria.

En el Perú Gallo et al¹⁴ afirman que la atención que se brinda en los consultorios externos de los centros de salud presenta diversas deficiencias que impiden cubrir las demandas de los usuarios por la precariedad del sistema sanitario que ha conllevado a que la mayoría de la población usuaria tenga una percepción desfavorable de calidad de atención en los servicios de consulta externa, generalizándose esta situación en la mayoría de establecimientos de salud del país.

Ello es evidenciado por Canzio¹⁵ quien señala que la atención de salud muestra serias deficiencias debido a que reportes de la Superintendencia Nacional de Salud evidencian que en el 2018 se incrementaron en más del 50,0% las denuncias por la atención en los centros de salud, mostrando altos índices de insatisfacción en la población usuaria.

Asimismo, resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del sector salud realizada en el 2016 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática¹⁶ evidenciaron que 26,1% de usuarios de consulta externa de todo el país estuvieron insatisfechos con la atención del personal de salud, siendo los porcentajes de insatisfacción mayores en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) con 33,3%.

Siguiendo esta tendencia, un estudio efectuado por Alanya y Villegas¹⁷ en el 2019 en el Callao evidenció que cerca del 85,0% de usuarios tuvieron una percepción negativa de la calidad de atención brindada en los consultorios externos

Del mismo modo una investigación realizada en un establecimiento de salud de Huancayo por Fernández y Huánuco¹⁸ en el 2018 demostró que 55,0% de usuarios de los consultorios externos percibieron una mala atención por parte del personal de salud, siendo la capacidad de

respuesta el área que presentó mayores índices de insatisfacción.

En Cusco un estudio efectuado por Enríquez¹⁹ en el 2018 encontró que 40,0% de usuarios de los consultorios externos se percibieron insatisfechos con la atención otorgada por el personal sanitario, mencionando que los aspectos tangibles y la fiabilidad fueron las áreas que presentaron mayores índices de disconformidad.

En Huánuco, Dámaso y Tucto²⁰ sostienen que los establecimientos de salud de la región se enfrentan a niveles crecientes de insatisfacción pues más del 50,0% de la población tiene una percepción negativa de la atención del personal de salud que se manifiestan en las quejas de los usuarios por diversos motivos propios de la prestación sanitaria.

Al respecto un estudio realizado en el 2019 por Cubas²¹ en un centro de salud de Huánuco halló que 46,8% de usuarios se mostraron insatisfechos con la atención del personal de salud en las áreas de consulta externa, siendo los largos de tiempo de espera, la rapidez de la atención y la falta de empatía los principales motivos de insatisfacción

En este sentido Astocondor²² señala que aspectos como el alta demanda de usuarios de la consulta externa, la escasa disponibilidad de recursos humanos, deficientes condiciones de infraestructura, poca capacidad de respuesta y la inadecuada organización de los consultorios externos son factores que causan que usuarios perciban una baja calidad de atención en los establecimientos de salud.

Asimismo, Rodríguez²³ señalan que los tiempos de espera prolongados para la atención en consulta externa, el desabastecimiento de medicamentos y la poca disponibilidad de recursos humanos especializados son los principales factores para que los usuarios tengan una percepción desfavorable de la calidad de atención en los consultorios externos de las entidades sanitarias.

Ruiz et al²⁴ refieren que esta problemática provoca como consecuencias que se incrementen las tasas de descontento con los

usuarios con la atención en los consultorios externos provocando que haya una baja cobertura de los indicadores sanitarios debido a la escasa credibilidad y poca confianza que muestra la población en el sistema de salud del país, propiciando también que se incrementen las denuncias por malas praxis y negligencia médica en los diversos niveles de atención.

En este sentido buscando mejorar la percepción de los usuarios con la atención en los establecimientos de salud del país, el MINSA²⁵ en el 2005 implementó el sistema de gestión de calidad en salud como un medio para fortalecer las acciones de mejora en la calidad de atención sanitaria que redunde positivamente en la percepción de usuarios pero que no ha tenido avances significativos en la solución del problema.

Asimismo, en el 2011 el MINSA²⁶ implementó una guía técnica para evaluar la satisfacción usuaria con la atención proporcionada en las entidades sanitarias considerando la percepción de los usuarios como un indicador relevante para el desarrollo de estrategias y políticas que propicien el fortalecimiento de la calidad de atención sanitaria en los establecimientos de salud del país.

Esta realidad también se aprecia en el C.S. Potracancha de la ciudad de Huánuco pues se ha identificado que una proporción de usuarios muestra una percepción desfavorable y de disconformidad con la atención que brinda el personal en los consultorios externos de esta institución debido especialmente a los prolongados tiempos de espera para la atención, la falta de empatía y la escasa respuesta que muestran algunos profesionales de salud en la solución de las demandas sanitarias de los usuarios.

Asimismo se ha podido observar que la mayoría de usuarios de los consultorios externos de esta institución de salud son de recursos medios o baja condición socioeconómica con múltiples necesidades de atención y que solicitan de manera frecuente una mejor atención por parte del personal de salud de esta entidad sanitaria, quienes en ocasiones no se

dan abasto para atender las demandas y expectativas de los usuarios generando que estos tengan reacciones de molestia, incomodidad y descontento debido a que no se les atiende oportunamente, el largo de tiempo de espera para la atención, la falta de empatía del personal de salud entre otros aspectos que causa que tengan una percepción desfavorable de la calidad atención brindada en esta entidad sanitaria.

Esta situación ha provocado que los usuarios de consultorios externos adopten diversas actitudes frente a la atención que reciben del personal de salud; por ello, recogiendo algunas opiniones manifestadas de manera espontánea por los usuarios se ha identificado expresiones como: “Tenemos que esperar mucho tiempo para que nos atiendan, a veces estamos sin desayunar”, “tenemos que madrugar para conseguir una cita para que me atienda el médico”, “nos hacen hacer cola en todos lados, no sé si llegarán a atenderme hoy o me harán volver mañana”; “he tenido que madrugar para venir aquí, ya va ser medio día y aún no me atienden”, “no he entendido lo que me explicó el médico utiliza palabras que no conozco y eso me atolondra”, “las personas que nos atienden piensan que nos un favor, a veces nos tratan mal no nos hacen caso”, entre otras afirmaciones.

En base a lo expuesto surge la necesidad de efectuar este estudio buscando identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracanča, Hco 2019.

2.2. Formulación del problema.

2.2.1. Problema general:

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracanča, Huánuco 2019?

2.2.2. Problemas específicos:

1. ¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad

de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grupo etáreo?

2. ¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según género?
3. ¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según zona de residencia?
4. ¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grado de escolaridad?
5. ¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS?
6. ¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según pertenencia a programas sociales?

2.3. Objetivo general:

Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho, Huánuco 2019.

2.4. Objetivos específicos:

1. Determinar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grupo etáreo.
2. Conocer las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los

consultorios externos del C.S. Potracancha según género.

3. Valorar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según zona de residencia.
4. Evaluar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grado de escolaridad.
5. Analizar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según tenencia de SIS.
6. Identificar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según pertenencia a programas sociales.

2.5. Justificación del estudio.

2.5.1. A nivel teórico.

El sustento teórico de esta investigación radica en que los establecimientos de salud del país están atravesando actualmente por un periodo de crisis sanitaria en sus diversos niveles de atención que está repercutiendo negativamente en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el personal sanitario en los establecimientos de salud a la vez que dificulta el cumplimiento de los indicadores sanitarios.

En este sentido, la importancia de este estudio se basa en que permite brindar aportes teóricos que contribuyen al reconocimiento de este problema; sustentada en el contraste de los postulados de los enfoques teóricos que analizan este problema en el ámbito sanitario como

la “Teoría de calidad de atención” de Donabedian, el “Modelo de confirmación – desconfirmación de expectativas” y el “Modelo de proceso de Enfermería” de Orlando con la situación identificada en los resultados de esta investigación, complementando la información teórica existente sobre la calidad de atención de salud y convirtiéndose en un material de consulta bibliográfica para futuros estudios que sigan analizando la línea investigativa trazada en esta tesis de investigación.

2.5.2. A nivel práctico.

El sustento práctico de la investigación radica en que circunscribe dentro de los alcances de la línea investigativa “Promoción de la salud y prevención de la enfermedad”, reconociéndose que una de las funciones inherente del personal de salud es brindar una atención de calidad a los usuarios que repercuta positivamente en la percepción de los pacientes con la atención brindada en los consultorios externos.

En este sentido, los resultados mostrados en este trabajo de investigación permiten brindar información consistente y relevante al director del C.S. Potracancho sobre la situación de esta problemática en esta entidad sanitaria que podrá ser utilizada para la ejecución de diversas estrategias institucionales y la implementación de protocolos de atención encaminadas a disminuir los tiempos de espera, optimizar la capacidad de respuesta y fortalecer las competencias del personal de salud como medios esenciales de mejora de la calidad de atención en los consultorios externos que redundan favorablemente en la percepción que los usuarios conciben de la atención proporcionada en este establecimiento de salud.

2.5.3. A nivel metodológico.

El sustento metodológico del estudio radica esencialmente en la utilización de un instrumento de medición basado en el Modelo Servqual que cumplió con criterios metodológicos de validez de contenido por haber sido evaluado por jueces expertos en la temática de estudio y tener un valor aceptable de confiabilidad estadística que garantizaron una

medición adecuada de la variable de estudio, destacándose que la metodología empleada en este trabajo puede ser repetida en futuros estudios que sigan analizando la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en las entidades sanitarias.

2.6. Limitaciones de la investigación.

Las principales dificultades suscitadas en la ejecución de esta investigación estuvieron relacionadas con la accesibilidad a los usuarios en estudio debido a la poca colaboración de algunos usuarios para participar en la aplicación de los instrumentos de medición que se subsanó encuestando solo a los usuarios que mostraron por participar del estudio firmando el consentimiento informado; en relación a la validez externa, se menciona que los hallazgos mostrados en este informe únicamente son válidos para la muestra analizada en esta investigación no pudiendo ser extrapoladas a otros grupos poblacionales o realidades de estudio; fuera de ello no se tuvieron otras limitaciones en la culminación de este informe de tesis.

2.7. Viabilidad de la investigación.

La realización de este trabajo de investigación fue viabilizada porque se contaron con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de todas las fases de estudio, no presentándose conflictos de interés en la presentación de los resultados.

CAPÍTULO II

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación.

3.1.1. A nivel internacional.

En Guayas – Ecuador, 2019, Suárez et al³ realizaron el estudio: “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III”; proponiéndose valorar la percepción de los usuarios sobre la atención que proporciona el personal de salud en los consultorios sanitarios; su investigación fue descriptiva, de corte transversal en 370 usuarios evaluados con la encuesta Servqual; sus resultados mostraron que 48.0% de usuarios percibieron que la atención fue buena, 29,0% regular y 23,0% baja; Asimismo identificaron que 49,0% de usuarios encuestados percibieron que la calidad de atención fue buena en las dimensiones fiabilidad y empatía; 48,0% consideraron que la atención fue buena en las áreas de seguridad y capacidad de respuesta del personal de salud durante la atención sanitaria; finalmente 47,0% consideraron que se brindó una buena atención en la dimensión aspectos tangibles; como conclusión evidenció que la mayoría de usuarios encuestados percibieron como buena la atención brindada en el centro de salud en estudio.

En Boyacá, Colombia, 2019, Boada et al²⁷ hicieron el estudio: “Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según modelo Servqual”; proponiéndose valorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención que se brinda en la consulta externa una entidad prestadora de servicios sanitarios; cuya metodología fue de tipo cuantitativa, descriptivo con diseño transversal no experimental, aplicando el Cuestionario Servqual en 282 usuarios de los servicios de consulta externa; sus resultados evidenciaron que 62,9% de usuarios encuestados fueron mujeres, 85,2% residieron en zonas urbanas, 41,0% tuvieron estudios secundarios,

49,5% trabajaba de manera independiente; respecto a la valoración de la calidad de atención en consulta externa, 54,6% percibieron que fue de nivel regular, 37,9% lo consideraron como buena y 7,4% señalaron que fue mala; respecto al análisis por dimensiones, 84,8% valoraron como regular la fiabilidad de la atención, 74,8% percibió una atención regular en la capacidad de respuesta, 85,8% manifestaron que la atención del personal de salud fue regular en la seguridad de la atención; 80,5% valoró como regular la atención en el área de empatía y 86,5% consideraron que se brindó una regular atención en los aspectos tangibles; estableciendo como conclusión que los usuarios mayormente perciben que el personal de salud brinda una atención regular en los consultorios externos.

En Guayaquil, Ecuador, 2018, Guerrero²⁸ desarrolló el estudio: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2” proponiéndose valorar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en los ambientes de consulta externa; por ello, efectuó un estudio basado en la aplicación del paradigma cuantitativo, descriptivo, transversal, en una muestra de 376 usuarios de consultorios externos evaluados con el cuestionario de percepción de calidad de atención sanitaria Servqual; sus resultados evidenciaron que 52,0% de usuarios encuestados fueron varones, 88,4% fueron adultos, 63,9% tuvieron estudios secundarios, 83,5% tuvieron residencia urbana, respecto a la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención en la consulta externa se identificó que 55,4% estuvieron medianamente satisfechos, 27,7% se mostraron satisfechos y 83,1% estuvieron insatisfechos; respecto a la valoración de las dimensiones de la calidad de atención, 51,2% estuvieron medianamente insatisfechos con los aspectos tangibles, 65,2% se mostraron medianamente satisfechos con la seguridad de la atención, 44,2% se percibieron medianamente satisfechos con la fiabilidad de la atención sanitaria, 52,3% presentaron satisfacción media con la empatía del personal de salud durante la atención sanitaria, 77,9% se mostraron medianamente satisfechos con la

capacidad de respuesta; concluyendo que los usuarios se perciben insatisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de salud durante la consulta externa en la entidad sanitaria en estudio.

3.1.2. A nivel nacional.

En el Callao, Perú, 2019, Alanya y Villegas¹⁷ presentaron la tesis: “Calidad de atención y percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno Infantil Perú Corea de Bellavista”, buscando establecer la relación entre la calidad de atención en los consultorios externos y la percepción de los usuarios; la metodología de su estudio fue de tipo descriptivo relacional, transversal, prospectiva en 60 usuarios evaluados con el Cuestionario Servqual para valoración de la calidad de atención; su procesamiento de resultados evidenció que 76,7% de personas encuestadas fueron mujeres, 40,0% tuvieron educación secundaria, 86,7% tuvieron SIS, 70,0% fueron usuarios continuadores, 66,7% fueron atendidos por el médico; respecto a la calidad de atención, 84,4% de usuarios estuvieron insatisfechos con la atención del personal que lo atendió en los consultorios externos, 81,3% se mostraron insatisfechos con la fiabilidad de la atención, 90,0% estuvieron insatisfechos con la capacidad de respuesta, 89,1% se percibieron insatisfechos con la seguridad en la prestación de la atención sanitaria, 82,0% se consideraron insatisfechos con la empatía en la atención y 80,8% se mostraron insatisfechos con los aspectos tangibles en la atención sanitaria; concluyendo que la mayoría de usuarios se mostraron insatisfechos con la calidad de atención en los consultorios externos.

En Huancayo, Perú, 2018, Fernández y Huánuco¹⁸ efectuaron la investigación: “Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del C.S. Chilca” cuyo propósito fue analizar la calidad de atención proporcionada por el personal de salud desde la perspectiva de los usuarios externos; en esta perspectiva realizó una investigación aplicada, descriptiva, transversal en 264 usuarios externos; el instrumento que se aplicó para la medición de la variable fue

el cuestionario Servqual, como resultados se identificó que, en la valoración global, 54,9% percibieron una mala calidad en la atención sanitaria; en cuanto a la percepción de los usuarios sobre la fiabilidad de la atención, 48,5% percibieron que fue de mala calidad; en cuanto a la capacidad de respuesta, 49,2% refirieron que el personal de salud brindaba una mala atención; en la dimensión seguridad, 52,3% consideraron que se proporcionaba una mala atención, en la valoración de la empatía, 51,9% reflejaban una mala atención del personal de salud y en el área de aspectos tangibles, 52,6% percibieron una mala atención por parte del personal de salud; sus conclusiones evidenciaron que el mayor porcentaje de usuarios valoraron una mala atención del personal de salud en los ambientes de consulta externa.

En Trujillo, Perú, 2017, Aldave²⁹ desarrolló el estudio: “Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de atención de consultorios externos de Gastroenterología del Hospital Belén”; buscando identificar las percepciones y expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del personal de salud en consultorios externos por ello efectuó una investigación descriptiva en 180 usuarios, aplicando como instrumentos una escala de calidad de atención; cuyo procesamiento evidenció como resultados que 56,1% fueron varones, 67,8% tuvieron SIS, 72,2% fueron usuarios continuadores; 96,1% estuvieron insatisfechos en la dimensión aspectos tangibles, 92,8% se mostraron insatisfechos en el área de seguridad, 89,4% se percibieron insatisfechos en la capacidad de respuesta, 88,9% estuvieron insatisfechos en la valoración de la empatía y 82,2% se mostraron insatisfechos con la fiabilidad de la atención; su conclusión fue que de manera predominante los usuarios estuvieron insatisfechos con la atención brindada en los consultorios externos de Gastroenterología.

En Lima, Perú, 2017, Mora³⁰ efectuó el trabajo de investigación: “Calidad de atención percibida por los usuarios de la consulta externa en el C.M.I: San José según el área de atención” buscando valorar la calidad de atención del personal de salud desde la perspectiva de los usuarios

de consulta externa; efectuando una tesis descriptiva, prospectiva, observacional en 85 usuarios evaluados con la escala de percepción del usuario; los resultados del procesamiento de datos evidenciaron que, globalmente, 71,9% de usuarios percibieron que la atención que brinda el personal de salud fue de nivel regular, respecto a las dimensiones, 76,5% percibieron que la atención del personal de salud fue regular en el área de seguridad, 76,0% consideraron que fue regular en los aspectos tangibles, 69,7% valoraron la atención como regular en el área de capacidad de respuesta, 61,5% tuvieron percepción regular en la dimensión empatía y 70,3% percibieron una regular atención en el área de fiabilidad; concluyendo que predominantemente los usuarios percibieron una regular calidad de atención en los servicios de consulta externa.

3.1.3. A nivel local.

En Huánuco, Perú, 2019, Cubas²¹ desarrolló la investigación: “Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo C.S. Ambo”; proponiéndose identificar la satisfacción usuaria con la consulta médica y las causas de insatisfacción en usuario de consulta externa; realizando un estudio analítico, correlacional, observacional en 114 usuarios externos aplicando como instrumento de medición la encuesta Servqual, sus resultados mostraron que 71,9% fueron mujeres, 47,4% fueron analfabetos, 82,5% tuvieron SIS y 53,5% fueron usuarios continuadores; también identificaron que 56,2% de usuarios estuvieron satisfechos con la atención en la consulta médica, resultados similares se identificaron en las áreas de fiabilidad con 59,6% de satisfacción, 53,3% de satisfacción en la capacidad de respuesta, 49,1% de satisfacción en la dimensión seguridad, 58,8% estuvieron satisfechos con la empatía en la atención y con los aspectos tangibles; las principales causas de insatisfacción fueron el desinterés del médico, rapidez de la atención y el uso de tecnicismos que dificultó el entendimiento de la consulta médica; concluyendo que la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con la consulta médica y en los

insatisfechos, el desinterés y la utilización de tecnicismos fueron las principales causas de insatisfacción usuaria.

En Leoncio Prado – Perú, 2018, Flores³¹ realizó el trabajo investigativo: “Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del C.S. Aucayacu”; buscando valorar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención en el consultorio prenatal, realizando una investigación transversal, descriptiva, observacional en 75 gestantes evaluadas con un cuestionario de percepción de calidad de atención al usuario, apreciándose que 85,3% de gestantes evaluadas percibieron que la atención fue buena, 12,0% consideraron que fue regular y 2,7% refirieron que la atención fue mala; evidenciando además que la calidad de atención no estuvo influenciada por el estado civil, edad y grado de escolaridad de las gestantes encuestadas; identificando que una proporción predominante de gestantes percibieron que la atención que se proporciona en el consultorio prenatal fue buena.

En Huánuco, Perú, 2016, Cuenca³² realizó el estudio: “Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del C.S. Carlos Showing Ferrari”, buscando valorar la satisfacción usuaria respecto a la calidad de atención en los consultorios externos; desarrollando una investigación observacional, prospectiva, descriptiva en 200 usuarios del área de consulta externa; quienes respondieron los ítems de una encuesta de calidad de atención, sus resultados mostraron que, en general, 87,0% de usuarios mostraron una satisfacción alta con la atención del personal de salud en el área humana, 49,5% tuvieron satisfacción media con la atención en el área técnica, y 75,5% presentaron un nivel medio de satisfacción en la valoración del entorno; concluyendo que la mayoría de usuarios se mostraron medianamente satisfechos con la calidad de atención proporcionada por el personal de salud en los consultorios externos..

3.2. Bases teóricas.

3.2.1. Teoría de la calidad de atención de Donabedian.

De acuerdo a lo que sostiene Llinás³³ la calidad de atención sanitaria constituyen todos los procesos que se desarrollan durante la prestación de servicios de salud para brindar a los usuarios el mayor bienestar posible luego de valorar subjetivamente los beneficios y pérdidas que acompañen esta actividad en todos sus componentes; siendo de mucha importancia que se identifique los objetivos que se desean conseguir y los materiales necesarios para lograrlos

Por ello Cabello³⁴ sostiene que Donabedian en su modelo teórico postula que para conseguir mejorar los estándares de calidad y excelencia en la atención sanitaria se deben valorar tres componentes: el primero es el aspecto técnico – científico que se basa en la aplicación del conocimiento científico y el uso de herramientas tecnológicas para atender los problemas de los usuarios sin que aumenten la probabilidad de riesgo en su salud; posteriormente se encuentra el aspecto interpersonal, que se basa en la interacción que se manifiesta entre el personal de salud y los usuarios durante la atención sanitaria; por último se encuentra los aspectos del confort, donde se analiza los elementos relacionados a la comodidad y al espacio físico donde el personal de salud brinda atención a su población usuaria.

El enfoque teórico de la calidad de atención se relaciona con este estudio porque permite identificar la influencia de los aspectos relacionados al entorno físico, técnico – científico y de la relación interpersonal en la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención sanitaria en los consultorios externos.

3.2.2. Teoría de confirmación – desconfirmación de expectativas.

Salinas y González³⁵ indican que esta teoría corresponde al modelo de calidad de atención Servqual basando sus postulados en la premisa que la satisfacción usuaria es la consecuencia de la comparación que se realiza entre la realidad percibida por los usuarios y algún estándar o criterio de comparación; resaltando que la percepción favorable está

directamente relacionada con la dirección o nivel de diferencias existentes entre las expectativas de la atención sanitaria y el rendimiento del servicio brindado por el personal de salud.

En esta perspectiva, Gallardo y Reynaldos³⁶ afirman que la confirmación de las perspectivas de los usuarios se manifiesta cuando la atención brindada por el personal sanitario son las esperadas por los usuarios, señalando que se produce la desconfirmación positiva cuando la atención proporcionada por el personal de salud supera las expectativas de los usuarios; y se manifiesta un proceso de desconfirmación negativa cuando la atención brindada no logra cubrir las expectativas de los usuarios, causando que estos tengan una percepción de insatisfacción con la atención otorgada.

Esta teoría aporta a esta investigación porque permite reconocer que el grado de confirmación o desconfirmación de las expectativas de los usuarios es un factor que influye en la percepción que estos tienen sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos de la entidad en estudio.

3.2.3. Teoría de proceso de Enfermería de Jean Ida Orlando.

Según Elers³⁷ el modelo propuesto por Ida Orlando resalta que un componente importante en la mejora de calidad de atención en los servicios de salud es la interacción que se produce entre los usuarios y el personal de salud, señalando que para que este proceso se desarrolle adecuadamente se deben presentar 3 componentes esenciales: la actitud que muestre el usuario durante la atención, la capacidad de reacción del personal de salud frente a esta actitud y las intervenciones o procedimientos que se efectúan para proporcionar una atención de calidad a la población usuaria.

En esta perspectiva, Reyes et al³⁸ refieren que este modelo se destaca que es importante que el personal de salud centre su atención en la identificación de los problemas y necesidades de los usuarios, brindándole soluciones eficaces y propiciando una información idónea

que ayude a mejorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención proporcionada en los consultorios externos de los establecimientos de salud.

El modelo propuesto por Ida Orlando aporta a este trabajo de investigación porque permite conocer que la interacción que se establece entre el personal de salud y los usuarios constituye un aspecto importante en la percepción que estos tengan de la calidad de atención que se brinda en las entidades sanitarias.

3.3. Definiciones Conceptuales.

3.3.1. Definición de percepción.

Oviedo³⁹ considera que la percepción representa un proceso sensorial por medio del cual se obtiene información del entorno y se toman decisiones que se realizarán en la vida cotidiana.

Rosales⁴⁰ señala que es un proceso de seguimiento sensorial de un determinado objeto o acción que es coincidente con un suceso cuya realidad debe ser necesariamente verificada.

Fernández⁴¹ alude que el procedimiento sensorial y mental mediante el cual se utilizan los sentidos para obtener resultados del entorno y se organizan internamente para poder tomar conciencia del espacio o mundo que nos rodea.

Finalmente, Pereira⁴² asevera que es un proceso sensorial activo, cíclico y constructivo que se basa en el reconocimiento, análisis, interpretación y construcción de juicios críticos relacionados en las experiencias obtenidas del entorno físico y social.

3.3.2. Percepción del usuario.

Según manifiesta Flores⁴³ representa la valoración que los usuarios realizan de calidad de prestación asistencial en los servicios de salud en base a la satisfacción de sus necesidades y el cumplimiento de sus expectativas de atención sanitaria.

Da Silva et al⁴⁴ refieren que es la representación mental que los usuarios realizan sobre la interacción con el personal de salud que surge de las impresiones que realizan mediante la experiencia y la observación respecto a su desempeño cognitivo y procedimental durante la atención de salud.

García y Cortés⁴⁵ sostienen que es proceso de valoración subjetiva que los usuarios realizan de manera individual respecto a la atención, procedimientos y servicios que el personal de salud le proporciona durante el proceso de atención sanitaria en el marco de la prevención, curación, tratamiento y rehabilitación de su salud.

3.3.3. Calidad de atención en salud.

Según la OMS⁴⁶ constituye el nivel en que los servicios de salud que se proporciona a los usuarios aumentan la probabilidad de conseguir los objetivos sanitarios deseados en la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Morales y Carvajal⁴⁷ sostienen que representa el grado en el que los servicios sanitarios que se brinda a la población incrementan de manera significativa la posibilidad de superar sus expectativas y necesidades durante las actividades de prestación sanitaria.

Cabello³⁴ considerando los principios propuestos por Donabedian señala que es el nivel en que los recursos sanitarios más deseados son utilizados conseguir las mayores mejores posibles en la salud de los usuarios

3.3.4. Calidad de atención en consultorios externos.

Según el MINSA⁴⁸ representa las actividades o acciones que se realizan en los servicios médicos de apoyo o en los establecimientos de salud durante el proceso de atención sanitaria, desde la perspectiva humana y técnica para lograr los efectos deseados en los usuarios en términos de eficacia, seguridad, eficiencia y satisfacción usuaria.

Flores y Soto⁴⁹ manifiestan que es el grado en que la atención brindada por el personal de salud supera las expectativas o necesidades de los usuarios durante la atención sanitaria en los consultorios externos.

Sánchez⁵⁰ refiere que representa la búsqueda de los mayores beneficios durante la atención en consulta externa con la menor probabilidad de riesgo para la salud de los usuarios.

3.3.5. Dimensiones de la calidad de atención en consultorios externos.

Según refieren Numpaque y Rocha⁵¹ el método más utilizado para medir la percepción usuaria sobre la calidad de atención sanitaria es el modelo Servqual que permite valorar si el servicio brindado logra cubrir las expectativas de los usuarios en base a estas dimensiones:

3.3.5.1. Fiabilidad.

Según el MINSA⁴⁸ es la capacidad que tiene el personal de salud para brindar de manera exitosa el servicio o atención ofrecida en los consultorios externos del establecimiento de salud.

Torres y Lastra⁵² refieren que representa la destreza que tiene el personal de salud para brindar la atención o desarrollar el servicio ofrecido de manera cuidadosa y fiable.

3.3.5.2. Capacidad de respuesta.

El MINSA⁴⁸ establece que es la disposición que muestra el personal de salud de servir a los usuarios y proporcionarles una atención rápida y oportuna, incluyendo el tomarse el tiempo adecuado para brindar un servicio que cubra las expectativas de los usuarios durante la atención en consulta externa.

Pérez et al⁵³ mencionan que la capacidad de respuesta es la dimensión que analiza la rapidez con la que se proporciona la atención a los usuarios de los establecimientos de salud.

3.3.5.3. Seguridad.

El MINSA⁴⁸ indica que el aspecto que evalúa el grado de confianza que causa la actitud del personal de salud durante la atención sanitaria que se basa en la demostración de conocimiento, cortesía, privacidad, capacidad de comunicación e inspiración de confianza en los usuarios de consultorios externos.

Peralta et al⁵⁴ sostienen que es el área o dimensión donde se evalúa si las características de la atención proporcionada a los usuarios que se asociada con la capacidad cognitiva y habilidades del personal de salud

3.3.5.4. Empatía.

De acuerdo al MINSA⁴⁸ constituye la capacidad que muestra el personal de salud de ponerse en lugar de los usuarios y atender adecuadamente sus necesidades sanitarias durante la atención en los consultorios externos.

Sosa y Sosa⁵⁵ manifiestan que es la dimensión que se relaciona con el trato humanizado e individualizado que los usuarios perciben durante la atención que les brinda el personal de salud.

3.3.5.5. Aspectos tangibles

El MINSA⁴⁸ señala que representa la valoración de los espacios físicos que el usuario percibe del establecimiento de salud donde recibe la atención sanitaria, y está relacionado con las condiciones físicas de las instalaciones, equipos y mobiliarios,

Mamani⁵⁶ refiere que es el área relacionada al aspecto físico, instalaciones, materiales, mobiliarios y equipos propios del establecimiento de salud.

3.4. Hipótesis

3.4.1. Hipótesis general:

Hi: Los usuarios perciben que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Ho: Los usuarios perciben que el personal de salud brinda una mala calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Ha: Los usuarios perciben que el personal de salud brinda una buena calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

3.4.2. Hipótesis específicas:

Hi₁: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo étnico.

Ho₁: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo étnico.

Hi₂: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según género.

Ho₂: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según género.

Hi₃: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según zona de residencia.

Ho₃: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según zona de residencia.

Hi₄: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grado de escolaridad.

Ho4: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grado de escolaridad.

Ho5: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según tenencia de SIS.

Hi5: Existen diferencias en el nivel de calidad de atención que brindan los internos de Enfermería de acuerdo a la percepción de los pacientes del servicio de Medicina según tenencia de SIS.

Ho6: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según pertenencia a programas sociales.

Hi6: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según pertenencia a programas sociales.

3.5. Variables:

3.5.1. Variable principal.

Percepción de usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en consultorios externos.

3.5.2. Variables de comparación.

Grupo étnico, género, zona de residencia, grado de escolaridad, tenencia de SIS y pertenencia a programas sociales.

3.5.3. Variables de caracterización.

- **Características demográficas:** grupo étnico, género y zona de residencia.

- **Características sociales:** escolaridad, ocupación, tenencia de SIS pertenencia a programa social.
- **Datos informativos:** consultorio de atención, tipo de usuario y tenencia de enfermedad.

3.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE PRINCIPAL				
Percepción de usuarios sobre la calidad de atención del personal salud en consultorios externos	Percepción calidad de atención general	Categórica	Buena: 16 – 22 puntos Regular: 8 – 15 puntos. Mala 0 – 7 puntos.	Ordinal
	Percepción Dimensión Fiabilidad	Categórica	Buena: 4 puntos Regular: 2 – 3 puntos. Mala 0 – 1 punto.	
	Percepción Dimensión Capacidad de respuesta	Categórica	Buena: 4 – 5 puntos Regular: 2 – 3 puntos. Mala 0 – 1 punto.	
	Percepción Dimensión Seguridad	Categórica	Buena: 4 puntos Regular: 2 – 3 puntos. Mala 0 – 1 punto.	

	Percepción Dimensión Empatía	Categórica	Buena: 4 – 5 puntos Regular: 2 – 3 puntos. Mala 0 – 1 punto.	
	Dimensión Aspectos Tangibles	Categórica	Buena: 4 puntos Regular: 2 – 3 puntos. Mala 0 – 1 punto.	
VARIABLES DE COMPARACIÓN				
Grupo etáreo	Única	Numérica	Joven Adulto Adulto mayor	Nominal
Género	Única	Categórica	Masculino Femenino	Nominal
Zona de residencia	Única	Categórica	Urbana Rural Urbano marginal	Nominal
Grado de escolaridad	Única	Categórica	Analfabeto(a) Primaria Secundaria Superior Técnico Superior universitario	Ordinal
Tenencia de SIS	Única	Categórica	Si No	Nominal
Pertenencia a programas sociales	Única	Categórica	Si No	Nominal
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				

Características Demográficas	Grupo etáreo	Numérica	Joven Adulto Adulto mayor	Nominal
	Género	Categórica	Masculino Femenino	
	Zona de residencia	Categórica	Urbana Rural Urbano marginal	
Características sociales	Grado de escolaridad	Categórica	Analfabeto(a) Primaria Secundaria Superior Técnico Superior universitario	Ordinal
	Ocupación	Categórica	Ama de casa Trabajador público Trabajador privado Trabajador independiente Jubilado (a) Estudiante	Nominal
	Tenencia de SIS	Categórica	Si No	Nominal
	Pertenencia a programas sociales	Categórica	Si No	Nominal
Datos informativos	Consultorio de atención	Categórica	Medicina Enfermería Obstetricia Odontología Psicología Otros consultorios	Nominal
	Tipo de usuario	Categórica	Nuevo Continuador.	De intervalo
	Tenencia de enfermedad	Categórica	Si No	Nominal

CAPÍTULO III

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación.

En cuanto a la clasificación del estudio se menciona que de acuerdo al tipo de intervención fue una investigación observacional, debido a que la variable de análisis fue descrita naturalmente sin ser manipuladas arbitrariamente; según la planificación del proceso de recolección de información, la investigación fue prospectiva porque los datos se recolectaron directamente de los usuarios en estudio.

De acuerdo al número de ocasiones en que se aplicaron los instrumentos el estudio fue de tipo transversal porque solo se realizó una medición de la variable principal; y considerando el número de variables fue tipo descriptiva porque se aplicaron parámetros estadísticos univariados para medir la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del establecimiento de salud en estudio.

4.1.1. Enfoque.

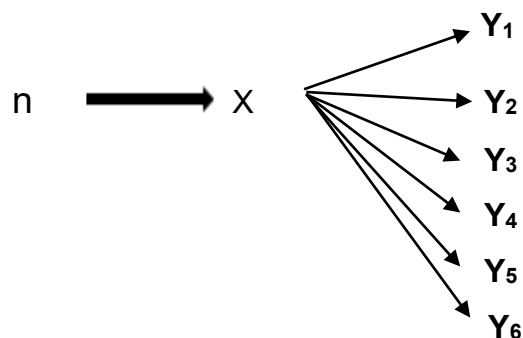
Por basarse en la aplicación de parámetros estadísticos en el procesamiento de resultados este estudio fue de enfoque cuantitativo.

4.1.2. Alcance o nivel.

De acuerdo a los objetivos planteados inicialmente este estudio fue de nivel descriptivo pues estuvo enfocado a valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA.

4.1.3. Diseño.

En este estudio se aplicó el diseño descriptivo comparativo representando de este modo:



Donde:

n = Usuarios del C.S. Potracancho.

X = Percepción de la calidad de atención del personal de salud en consultorios externos

Y₁ = Grupo etáreo

Y₂ = Género

Y₃ = Zona de procedencia.

Y₄ = Grado de escolaridad.

Y₅ = Tenencia de SIS

Y₆ = Pertenencia a programas sociales.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población.

La población de análisis estuvo conformada por 540 usuarios atendidos en los consultorios externos del C.S. Potracancho durante los meses de octubre a noviembre del 2019 según información conseguida de la oficina de estadística de este establecimiento de salud, en quienes se consideró la aplicación de los siguientes criterios.

a) Criterios de inclusión.

Se incluyeron en el desarrollo del estudio a los usuarios mayores de edad atendidos en los consultorios externos del C.S. Potracancha durante los meses de octubre a noviembre del 2019 que aceptaron participar voluntariamente del estudio firmando el consentimiento informado.

b) Criterios de exclusión.

No se consideraron como participantes del estudio a los usuarios referidos de otros establecimientos de salud, quechua hablantes, analfabetos, menores de edad, y que no quisieron participar de la recolección de datos.

c) Ubicación espacial

El ámbito donde se desarrolló esta investigación fueron en la salas de espera de los consultorios externos del C.S. Potracancha con sede institucional en el Jr. San Diego S/N en la zona urbana del distrito de Pillco Marca en la región de Huánuco.

El C.S. Potracancha es una entidad pública sanitaria de nivel I – 3 que brinda servicios de salud a la población del distrito de Pillco Marca, brindando prestaciones exclusivamente preventivo y también de tipo recuperativas de acuerdo a su capacidad resolutive donde trabajan profesionales de la salud de diversas profesionales como médicos, enfermeros(as), auxiliares de Enfermería, obstetras, odontólogos, psicólogos, laboratoristas, etc., que brindan atención a su población usuaria según los requerimientos de salud física y mental que estos evidencian el proceso preventivo promocional, de tratamiento, curación y restablecimiento de su salud.

d) Ubicación temporal:

La investigación se realizó durante los meses de octubre a noviembre del 2019.

4.2.2. Muestra:

a) Unidad de análisis y muestreo.

Usuarios de los consultorios externos del C.S. Potracancha.

b) Marco muestral.

Registro de usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancha.

c) Tamaño de muestra:

La muestra se determinó aplicando esta fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (540)}{(0.05)^2 (539) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 224 \text{ usuarios.}$$

Por consiguiente, la muestra de estudio quedó conformada por 224 usuarios atendidos en los consultorios externos del Centro de Salud Potracancha durante los meses de octubre a noviembre del 2019.

d) Tipo de muestreo.

La muestra de análisis fue seleccionando aplicando el muestreo aleatorio simple según criterios investigativos delimitados previamente.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.3.1. Para la recolección de datos.

4.3.1.1. Técnicas e instrumentos.

FICHA TÉCNICA	
1. Técnica	Encuesta

2. Nombre de instrumento	Cuestionario de caracterización de los usuarios en estudio.
3. Autor	Elaboración propia
4. Objetivo	Conocer las características de los usuarios del C.S. Potracancho.
5. Estructura	El instrumento presentó 10 preguntas divididas en 3 partes: 3 preguntas sobre características demográficas, 4 preguntas sobre características sociales y 3 sobre datos informativos de los usuarios del C.S. Potracancho
6. Momento de aplicación.	Después de la atención en los consultorios externos del C.S. Potracancho.
7. Tiempo de aplicación.	2 minutos en promedio por cada usuario en estudio

FICHA TÉCNICA	
1. Técnica	Encuesta
2. Nombre de instrumento	Cuestionario Servqual de percepción de calidad de atención al usuario.
3. Autor	Custodio et al ⁷
4. Objetivo.	Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en consultorios externos del C.S. Potracancho.

5. Estructura del instrumento	El instrumento tuvo 22 ítems divididos en 5 partes: fiabilidad (4 ítems) capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems),
6. Baremación general	<p>Percepción Calidad de Atención general.</p> <p>Buena = 16 a 22 ptos. Regular = 8 a 15 ptos Mala = 0 a 7 ptos.</p>
7. Baremación por dimensiones	<p>Fiabilidad.</p> <p>Buena = 4 ptos. Regular = 2 a 3 ptos Mala = 0 a 1 pto.</p> <p>Capacidad de respuesta.</p> <p>Buena = 4 a 5 ptos. Regular = 2 a 3 ptos Mala = 0 a 1 ptos.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Buena = 4 ptos. Regular = 2 a 3 ptos Mala = 0 a 1 pto.</p> <p>Empatía.</p> <p>Buena = 4 a 5 ptos. Regular = 2 a 3 ptos Mala = 0 a 1 ptos.</p> <p>Aspectos tangibles.</p> <p>Buena = 4 ptos. Regular = 2 a 3 ptos Mala = 0 a 1 pto.</p>

8. Momento de aplicación.	Después de la atención en los consultorios externos del C.S. Potracancho.
9. Tiempo de aplicación.	10 minutos en promedio por cada usuario en estudio

4.3.1.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

a) Validez de contenido por juicio de expertos.

Para cumplir con criterios metodológicos de validez cualitativa de instrumentos, el contenido del “Cuestionario de percepción de calidad de atención al usuario” (Anexo 2) fue sometido a la evaluación de 5 jueces expertos con experiencia laboral acreditada en áreas afines a la evaluación de la calidad de atención sanitaria y en validación metodológica de instrumentos, quienes valoraron cada uno de los ítems presentados en el instrumentos según los criterios de pertinencia, suficiencia, estructura, congruencia, claridad, vigencia y relevancia; brindando dentro del proceso de evaluaciones algunas recomendaciones para una mejor congruencia de los ítems con el universo de contenido, que fueron consideradas en la presentación del instrumento final del estudio (Anexo 3); concordando finalmente todos los expertos en considerar que los instrumentos eran idóneos para ser aplicados en el estudio para ello firmaron la constancia de validación cuya opinión de aplicabilidad se resume en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Juicio de expertos para validación de

Nº	Experto(a)	Opinión de aplicabilidad	
		Cuestionario de caracterización de los usuarios en estudio	Cuestionario Servqual de percepción de calidad de atención al usuario.
1	Mg. Diana Palma Lozano	Aplicable	Aplicable

2	Med. Luis Salcedo Zúñiga	Aplicable	Aplicable
3	Lic. Simeón Bruno Valdivia	Aplicable	Aplicable
4	Lic. Katy Acero Echevarría	Aplicable	Aplicable
5	Mg. Eler Borneo Cantalicio.	Aplicable	Aplicable

Fuente: Constancias de validación (Anexo 4)

b) Validez de respuesta.

Para realizar este tipo de validación y aproximar el instrumento a la población de análisis se realizó una primera prueba piloto en 5 usuarios del C.S. PotracanCHA escogidos por conveniencia a quienes se aplicó los instrumentos de estudios para valorar el nivel de entendimiento y comprensión de los ítems planteados, la presencia de errores ortográficos en la redacción y la ambigüedad en la formulación de los ítems, siendo este proceso muy fructífero porque permitió conocer las impresiones de la población de estudio minimizando el riesgo de sesgos en la recolección de información.

Luego realizar las correcciones pertinentes se realizó una segunda prueba piloto en 10 usuarios de consultorios externos seleccionados por conveniencia no siendo parte de la muestra propiamente dicha, en quienes se aplicó los instrumentos siguiendo los protocolos establecidos para el desarrollo de trabajo, permitiendo este proceso evaluar la consistencia de la metodología propuesta para la ejecución e identificar diversas limitaciones no previstas en la planificación del trabajo de campo, obteniéndose una tasa de abandono de 0%, una tasa de respuesta del 90,0% y una tasa de respuesta por ítems de 91,5% teniendo la aplicación de instrumentos una duración promedio de 10 minutos por cada usuario participante del estudio piloto..

c) Validez por consistencia interna (confiabilidad):

Con la información recolectada en el estudio piloto se elaboró una base matriz de datos en el programa SPSS 23.0 donde se realizó el

procesamiento estadístico de los resultados de este estudio y se procedió a determinar la confiabilidad del instrumento: “Cuestionario Servqual de percepción de calidad de atención al usuario” con el coeficiente de consistencia interna de KR 20 – Kuder Richardson estandarizado para confiabilidad de instrumentos con respuestas dicotómicas identificándose los siguientes resultados.

Cuadro 2. Confiabilidad estadística del instrumento “Cuestionario Servqual de percepción de calidad de atención al usuario”.

DIMENSIONES	Alfa de Cronbach
I. Fiabilidad	0,796
II. Capacidad de respuesta	0,831
III. Seguridad	0,843
IV. Empatía	0,867
V. Aspectos tangibles	0.824
Confiabilidad total del instrumento	0.833

Fuente: Base de datos prueba piloto.

Los resultados presentados en el cuadro 2 evidencian que tanto el instrumento general como una de cada de las dimensiones de análisis alcanzaron un alto valor de confiabilidad validando su aplicación en la muestra de análisis.

3.3.1.3. Recolección de datos.

Esta fase del estudio se inició el día 26 de setiembre del 2019 presentando un oficio institucional al jefe de la Microred PotracanCHA (Anexo 5) solicitando el permiso correspondiente para ejecutar el estudio y aplicar los instrumentos de medición en los usuarios de consultorios externos del C.S. PotracanCHA, que fue recepcionado en mesa de partes y luego del trámite administrativo correspondiente, el día 30 de setiembre

del mismo año se recepcionó el documento de autorización institucional otorgado para la ejecución de este estudio (Anexo 6).

A continuación se realizó el acopio de los materiales requeridos para la ejecución del estudio (instrumentos, fotochecks, consentimientos, etc) y también se conformó el equipo de investigación asignando determinadas funciones a cada uno de los integrantes; luego durante los días 3 y 4 de octubre del 2019 se capacitaron a los encuestadores en los protocolos a realizarse en la aplicación de los instrumentos para una adecuada recolección de información, entregándoles los materiales correspondientes y programando la fecha de inicio del trabajo de campo en el ámbito de estudio..

Continuando con este proceso el día 11 de octubre se dio inició a la ejecución del estudio, donde previa presentación al director y personal del C.S. Potracancha los encuestadores se ubicaron en las inmediaciones de los consultorios externos de esta institución donde a medida que iban saliendo los usuarios los iba abordando solicitando de manera cordial y respetuosa requiriendo su participación en la ejecución del estudio previa explicación del propósito y objetivos del trabajo de investigación.

Para ello previamente se solicitó la lectura y firma del consentimiento informado de cada usuario y luego se procedió a aplicar los instrumentos de investigación en un tiempo promedio de 10 minutos por cada usuario encuestado, realizando este proceso hasta el día 29 de noviembre del 2019 en que se dio por concluida el proceso de recolección de datos.

4.3.2. Para la presentación de datos.

- **Control de datos:** Se realizó una revisión minuciosa de los instrumentos aplicados en el estudio donde se corroboró que todas las preguntas se contestaron de manera correcta y adecuada.
- **Codificación de los datos:** Se asignaron códigos numéricos a las respuestas brindadas por los usuarios en estudio cuya valoración se

realizó en base al marco teórico propio de la variable de análisis.

- **Procesamiento de los datos:** Se efectuó construyendo una base de datos en el programa SSPS 23.0 donde se realizó el procesamiento estadístico de resultados.
- **Presentación de datos:** Los resultados del estudio se presentaron en tablas estadísticas según parámetros establecidos en la normatividad vigente.

4.3.3. Para el análisis e interpretación de datos.

- **Análisis descriptivo:** Se detalló las características propias de la variable de estudio y sus dimensiones, aplicando las medidas descriptivas de frecuencias porcentajes para valoración de variables categóricas, cuyo análisis interpretativo se realizó en base al marco conceptual correspondiente a la calidad de atención del usuario en los consultorios externos de las entidades sanitarias.
- **Análisis inferencial:** Las hipótesis (H_i y H_o) que se formularon en el estudio fueron comprobando estadísticamente siguiendo los pasos del ritual de significancia aplicando la prueba del Chi Cuadrado con un margen de error estadístico del 5% y considerando el valor $p < 0,05$ para la toma de decisiones estadísticas de aceptación o rechazo de las hipótesis de estudio; este análisis se realizó con el SPSS 23.0

4.4. Aspectos éticos.

Los aspectos éticos considerados en el desarrollo de este estudio estuvieron basadas en la aplicación de las normativas que rigen la investigación en el ámbito sanitario sustentándose fundamentalmente en la solicitud del consentimiento informado a cada usuario participante del trabajo de investigación, que fue requerido antes de la aplicación de los instrumentos como documento que certifica su participación voluntaria en el estudio, garantizándose el manejo confidencial de la información

brindada que fue manejada con fines investigativos, resaltándose también la aplicación de estos principios deontológicos:

- **Beneficencia:** Se cumplió con este principio porque con la realización del estudio se buscó promover el bienestar de los usuarios de los consultorios externos del C.S. Potracancha, constituyéndose en un punto de partida para la implementación de estrategias encaminadas a mejorar las competencias del personal de salud en la mejora de la calidad de atención a la población usuaria.
- **No maleficencia:** Se cumplió con este principio porque debido a la naturaleza observacional del estudio no se causó daño físico o emocional en la integridad de los usuarios.
- **Autonomía:** En la realización del estudio se respetó la decisión de los usuarios de participar o no del trabajo de investigación con la firma del consentimiento informado.
- **Justicia:** El cumplimiento de este principio se garantizó brindando un trato justo e imparcial a todos los usuarios participantes.
- **Fidelidad:** Los resultados presentados en el estudio se procesaron garantizando la condición de anonimato de los participantes.
- **Veracidad:** La información encontrada en el estudio fue registrada y procesada tal y cómo se identificaron en el proceso de recolección de datos sin realizar manipulación deliberada en la información proporcionada por los usuarios participantes.
- Los resultados encontrados se registraron tal y como se encontraron en la recolección de la información sin alterar intencionalmente la información brindada por los pacientes.
- **Integridad científica:** En todas las fases del estudio se respetó los principios de integridad científica en el ámbito de la investigación en las ciencias de la salud.

CAPÍTULO IV

5. RESULTADOS

5.1. Procesamiento de datos.

Tabla 1. Distribución de características demográficas de los usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Características Demográficas	n = 224	
	fi	%
Grupo etáreo		
Joven (18 a 30 años)	43	19,2
Adulto (31 a 59 años)	102	45,5
Adulto mayor (60 años a más)	79	35,3
Género:		
Masculino	93	41,5
Femenino	131	58,5
Zona de residencia:		
Urbana	106	47,3
Rural	27	12,1
Urbano Marginal	91	40,6

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al evaluar la distribución según características demográficas de los usuarios del C.S. Potracancha se identificó que prevalecieron los usuarios adultos, con predominio del género femenino y que mayoritariamente tuvieron residencia en zonas urbanas y urbano - marginales del distrito de Pillco Marca.

Tabla 2. Distribución de características sociales de los usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancho, Huánuco 2019.

Características Sociales	n = 224	
	fi	%
Grado de escolaridad:		
Primaria	37	16,5
Secundaria	113	50,4
Superior técnico	40	17,9
Superior universitario	34	15,2
Ocupación		
Ama de casa	81	36,2
Trabajador público	19	8,5
Trabajador privado	17	7,6
Trabajador independiente	62	27,7
Estudiante	15	6,7
Jubilado(a)	30	13,4
Tenencia de SIS:		
Si	196	87,5
No	28	12,5
Pertenencia a programa social		
Si	128	57,1
No	96	42,9

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

Al valorar descriptivamente las características sociales de los usuarios del C.S. Potracancho se identificó que la mitad de personas encuestadas tuvieron estudios secundarios, predominando las amas de casa y trabajadores independientes, prevaleciendo los usuarios que tuvieron SIS y pertenecieron a programas sociales (Juntos, Pensión 65, etc.).

Tabla 3. Distribución de datos informativos de los usuarios de consultorios externos del C.S. Potracancho, Huánuco 2019.

Datos informativos	n = 224	
	fi	%
Consultorio de atención:		
Medicina	78	34,8
Enfermería	52	23,2
Obstetricia	41	18,3
Odontología	29	12,9
Psicología	13	5,8
Otros	11	4,9
Tipo de usuario:		
Nuevo	21	9,4
Continuador	203	90,6
Tenencia de enfermedad:		
Si	79	35,3
No	145	64,7

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

Respecto a los datos informativos de los usuarios del C.S Potracancho se halló que la mayoría de ellos se atendieron en los consultorios de Medicina y Enfermería, predominando los usuarios continuadores y más de la tercera parte de ellos presentaron una enfermedad con diagnóstico médico.

Tabla 4. Dimensiones de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Dimensiones Percepción del Usuario Calidad de Atención del Personal de Salud	n = 224	
	fi	%
Fiabilidad		
Buena	30	13,4
Regular	143	63,9
Mala	51	22,8
Capacidad de respuesta		
Buena	107	47,8
Regular	97	43,3
Mala	20	8,9
Seguridad		
Buena	54	24,1
Regular	138	61,6
Mala	32	14,3
Empatía		
Buena	120	53,6
Regular	86	38,4
Mala	18	8,0
Aspectos tangibles.		
Buena	78	34,8
Regular	117	52,3
Mala	29	12,9

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Respecto al análisis de las dimensiones de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, se encontró que en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía prevalecieron los usuarios que percibieron que la atención del personal de salud fue buena; y en las dimensiones fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles predominaron los usuarios que percibieron que el personal de salud brinda una atención regular en los consultorios externos de este establecimiento de salud.

Tabla 5. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Percepción de Usuarios Calidad de atención del Personal de Salud	Fi	%
Buena	89	39,8
Regular	119	53,1
Mala	16	7,1
Total	224	100,0

Fuente. Base de datos informe de investigación (Anexo 7).

Al valorar descriptivamente la percepción de los usuarios del C.S. Potracancha sobre la calidad de atención en los consultorios externos se halló que un porcentaje mayoritario de 53,1% (119) percibieron que el personal de salud brinda una regular calidad de atención; seguido de 39,8% (89) que consideraron que la atención proporcionada por el personal de salud fue buena; y en menor proporción, 7,1% (16) señalaron que el personal brindaba una mala atención en los consultorios externos de esta entidad sanitaria.

5.2. Contrastación y prueba de hipótesis.

Tabla 6. Comparación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Percepción usuarios Calidad de atención del personal de salud	Fi	%	Frecuencia esperada	Prueba Chi Cuadrado (X ²)	Significancia (p valor)
Buena	89	39,8	42,7	75,170	0,000
Regular	119	53,1	42,7		
Mala	16	7,1	42,7		
Total	224	100,0			

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al contrastar inferencialmente las hipótesis formuladas en el estudio, se identificó que la percepción de los usuarios difiere según la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos con un valor $p = 0,000$; concluyendo que predominaron los usuarios que percibieron que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha.

Tabla 7. Diferencias de la percepción de los usuarios, según grupo etéreo, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Grupo Etéreo	Percepción de Usuarios						Total	X ²	P (valor)
	Calidad de Atención Personal de Salud								
	Mala		Regular		Buena				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
Joven	0	0,0	31	13,8	12	5,4	43	19,2	
Adulto	7	3,1	48	21,4	47	21,0	102	45,5	11,400
Adulto Mayor	9	4,0	40	17,9	30	13,4	79	35,3	0,022
TOTAL	16	7,1	119	53,1	89	39,8	224	100,0	

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Respecto a la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo, se identificó que la mayoría de usuarios que percibieron una mala atención del personal de salud en los consultorios externos fueron adultos mayores; y en contraste en los usuarios que percibieron una buena atención del personal de salud predominaron los usuarios adultos.

Estadísticamente, los resultados de la prueba de hipótesis arrojaron un valor $p = 0,022$ que evidencia que existe significancia entre estas variables, permitiendo rechazar la H_0 y aceptar que “Existe diferencias en la percepción de los usuarios, sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo”.

Tabla 8. Diferencias de la percepción de los usuarios, según género, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA, Huánuco 2019.

Género	Percepción de Usuarios						Total	X ²	P (valor)	
	Calidad de Atención Personal de Salud									
	Mala		Regular		Buena					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Masculino	11	4,9	51	22,8	31	13,8	93	41,5	6,613	0,037
Femenino	5	2,2	68	30,3	39	26,0	131	58,5		
TOTAL	16	7,1	119	53,1	89	39,8	224	100.0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al evaluar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA según género, se identificó que en los usuarios que valoraron una buena calidad de atención predominó el género femenino; y en contraste, la mayoría de usuarios que percibieron una mala atención en los consultorios externos fueron del género masculino.

Inferencialmente, los datos del contraste de hipótesis evidenciaron un valor $p = 0,037$; que permite rechazar la H_0 y concluir aceptando que: “Existe diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA según género”.

Tabla 9. Diferencias de la percepción de los usuarios, según zona de residencia, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Zona de residencia	Percepción de Usuarios						Total	X ²	P (valor)	
	Calidad de Atención Personal de Salud									
	Mala		Regular		Buena					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Urbano	2	0,9	62	27,7	40	17,8	104	46,4	9,807	0,044
Rural	3	1,3	11	4,9	13	5,9	27	12,1		
Urbano Marginal	11	4,9	46	20,5	36	16,1	93	41,5		
TOTAL	16	7,1	119	53,1	89	39,8	224	100,0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que proporciona el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según zona de residencia, se identificó que una proporción mayoritaria de usuarios que percibieron una buena atención del personal de salud residieron en zonas urbanas; y análogamente, la mayoría de usuarios que valoraron una mala atención por parte del personal de salud residieron en zonas rurales y urbano marginales del distrito de Pillco Marca.

Al contrastar inferencialmente las hipótesis de estudio se encontró un valor $p = 0,044$ que demuestra la presencia de significancia estadístico, viabilizando que se rechace la H_0 y se concluya señalando que “Existe diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según zona de residencia”

Tabla 10. Diferencias de la percepción de los usuarios, según grado de escolaridad, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA, Huánuco 2019.

Grado de escolaridad	Percepción de Usuarios						Total	X ²	P (valor)
	Calidad de Atención Personal de Salud								
	Mala		Regular		Buena				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
Primaria	6	2,7	14	9,0	11	4,9	26	16,5	
Secundaria	6	2,7	60	26,8	47	21,0	113	50,4	
Superior técnico	2	0,9	22	9,5	16	7,1	40	17,9	6,419
Superior universitario	2	0,9	17	7,6	15	6,7	34	15,2	
TOTAL	16	7,1	119	53,1	89	39,8	224	100,0	

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al valorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que proporciona el personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA según grado de escolaridad, se halló que la mayoría de usuarios que percibieron una buena, regular y mala calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos tuvieron estudios secundarios, no existiendo mayores diferencias respecto a los demás grados de escolaridad.

En el contraste de las hipótesis formuladas en el estudio, se identificó un valor $p = 0,378$, que supera el valor de significancia del 5,0% ($p = 0,05$); por lo que no se puede rechazar la H_0 y se concluye estableciendo que: “No existe diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA según grado de escolaridad,”.

Tabla 11. Diferencias de la percepción de los usuarios, según tenencia de SIS, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho, Huánuco 2019.

Tenencia de SIS	Percepción de Usuarios						Total	X ²	P (valor)	
	Calidad de Atención Personal de Salud									
	Mala		Regular		Buena					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Si	14	6,2	106	47,3	76	34,0	196	87,5	0,631	0,729
No	2	0,9	13	5,8	13	5,8	28	12,5		
TOTAL	16	7,1	119	53,1	89	39,8	224	100.0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al comparar las diferencias de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS, se halló que tanto en las personas que tienen SIS como en aquellas que no cuentan con el SIS predominaron los usuarios que percibieron una buena calidad de atención por parte del personal de salud en el ámbito de estudio.

Estadísticamente el proceso de comprobación de hipótesis evidenció un valor $p = 0,729$ que superó el margen de error estadístico del 5,0%; por lo que se acepta la H_0 y se concluye señalando que: “No existe diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS”

Tabla 12. Diferencias de la percepción de los usuarios, según pertenencia a programas sociales, sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Huánuco 2019.

Pertenencia Programas Sociales	Percepción de Usuarios						Total	X ²	P (valor)	
	Calidad de Atención Personal de Salud									
	Mala		Regular		Buena					
	Fi	%	Fi	%	Fi	%				
Si	4	1,7	71	31,7	53	23,7	128	57,1	7,269	0,026
No	12	5,4	48	21,4	36	16,1	96	42,9		
TOTAL	16	7,1	119	53,1	89	39,8	224	100.0		

Fuente: Base de datos informe de investigación (Anexo 7)

Al analizar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según pertenencia a programas sociales, se identificó que en la mayoría de usuarios que valoraron una buena atención del personal de salud fueron beneficiarios de programas sociales; y en contraste la mayoría de usuarios que percibieron una mala atención del personal de salud no pertenecían a los programas sociales.

Al comprobar inferencialmente las hipótesis formuladas en el estudio, se halló un valor $p = 0,026$, que se encuentra por debajo del margen de error estadístico del 5,0%; por lo que se rechaza la H_0 y se concluye afirmando que: “Existe diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según pertenencia a programas sociales.”

CAPÍTULO V

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de resultados.

Este estudio emergió de la premisa referida por Suárez et al¹ quienes señalaron que la percepción de los usuarios es un aspecto importante en la evaluación de la calidad de atención en las entidades sanitarias, representando la valoración subjetiva que estos realizan sobre la atención que el personal brinda respecto al cumplimiento de sus expectativas y demandas en la prestación de servicios de salud.

Por tal motivo en esta investigación se propuso como objetivo identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha durante el año 2019; cuya ejecución y procesamiento de resultados con el estadístico del Chi Cuadrado permitió demostrar que un porcentaje de 53,1% de usuarios percibieron que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos de esta entidad de salud con una $p = 0,000$ que conllevó a aceptar la hipótesis de estudio en los reportes de esta investigación.

Los resultados presentados en este informe de tesis permiten inferir que predominaron los usuarios que valoraron como regular la atención que proporciona el personal de salud en los consultorios externos de este establecimiento de salud.

Estos datos concuerdan con los postulados establecidos en el modelo de la confirmación – desconfirmación de expectativas mencionada por Salinas y González³⁵ que basada en la aplicación del Modelo Servqual establece que la percepción de los usuarios surge como consecuencia de la comparación que estos realizan entre sus expectativas y la realidad apreciada durante la atención sanitaria, estableciéndose un proceso de confirmación positiva, cuando la atención brindada es la esperada por los usuarios; ello se cumple en nuestros

resultados donde se evidencia que la mayoría de usuarios tienen una percepción de regular de la atención del personal de salud en los consultorios externos, que demuestra que aunque la atención que se brinda es buena aún existen aspectos que deben ser mejorados para incrementar sus niveles de satisfacción con la atención sanitaria

En esta perspectiva, es reseñable la concordancia de los resultados de este trabajo de investigación con los evidenciados por Boada et al²⁷ en su estudio quienes también evidenciaron que un porcentaje mayoritario de usuarios valoraron como regular la atención brindada por el personal de salud en el área de consulta externa, resaltando la importancia de mejorar la calidad de atención sanitaria para mejorar la percepción de los usuarios.

Resultados similares son los encontrados por Guerrero²⁸ en su estudio donde identificó que el 55,4% de usuarios de consulta externa tuvieron una percepción medianamente favorable de la atención proporcionada por el personal de salud, debido a que los usuarios acuden a los establecimientos de salud buscando una atención que ayude a mejorar su salud que en ocasiones no logra ser cubierta idóneamente por el personal sanitario predisponiendo a que disminuya la valoración que realizan de la atención proporcionada.

Siguiendo esta tendencia, Mora³⁰ evidenció que un porcentaje mayoritaria de usuarios de los consultorios externos tienden a valorar de manera regular la atención proporcionada por el personal de salud; concluyendo que a pesar que los usuarios tienden a valorar de manera favorable la atención recibida, existen aspectos relacionados a las condiciones de infraestructura, fiabilidad y seguridad de la atención sanitaria que requieren ser mejorados para mejorar la percepción de la población usuaria; siendo esto concordante con nuestro estudios pues estas dimensiones fueron las menos valoradas por los usuarios participantes de esta investigación.

Flores³¹ concordó en reportar que más de la mitad de usuarios percibieron una regular calidad de atención por parte del personal de salud que labora en los ambientes de consultorios externos, destacando

que la capacidad de respuesta y el trato empático fueron las dimensiones que tuvieron mayor valoración en la atención sanitaria, y los aspectos relacionados a seguridad y fiabilidad de la atención fueron las menos valoradas durante la atención en la consulta externa.

Del mismo modo Suárez et al³ en su trabajo de investigación pudieron corroborar que los usuarios muestran mayoritariamente una percepción favorable de la atención proporcionada por el personal asistencial en los consultorios externos de las entidades sanitarias, refiriendo que el personal de salud los atendieron de manera rápida con amabilidad destacando su compromiso en el cumplimiento de sus demandas sanitarias, no obstante mencionaron que existen algunas falencias relacionadas a la fiabilidad de la atención, mobiliarios e infraestructura en la atención, destacando que ello debe ser considerado dentro la implementación de los planes de mejora continua en las entidades sanitarias, que también es resaltado en nuestros resultados.

Sin embargo, Alanya y Villegas¹⁷ encontraron hallazgos que difieren con los presentados en esta investigación, pues en su estudio pudieron evidenciar que la mayoría de usuarios se mostraron insatisfechos con la atención en los consultorios externos dificultando el cumplimiento de los objetivos sanitarios siendo la baja capacidad de respuesta y la falta de empatía las que tuvieron mayores índices de insatisfacción que dista de nuestros resultados.

Prosiguiendo con este análisis, los resultados de las pruebas de hipótesis estadísticas permitieron identificar que existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en los consultorios externos según grupo etáreo ($p = 0,022$), género ($p = 0,037$), zona de residencia ($p = 0,044$) y pertenencia a programas sociales ($0,026$).

Estos resultados concuerdan con los identificados por Cubas²¹ quien también pudo evidenciar que la percepción de los usuarios tiende a variar con su edad, género y lugar de procedencia, identificando las mayores

tasas de insatisfacción en usuarios adultos, del género masculino y residentes en zona urbano-marginales que en cierta medida coinciden con los reportes presentados en esta investigación.

Por consiguiente, el análisis realizado en este apartado del informe de tesis no hace más que demostrar que aún existen falencias en la atención que brinda el personal de salud a los usuarios de los consultorios externos constituyéndose en un factor que impide lograr una mayor satisfacción de los usuarios, siendo indispensable mejorar los aspectos relacionados a la fiabilidad, capacidad de respuestas, aspectos tangibles y seguridad de la atención sanitaria los que deben ser fortalecidos en el centro de salud para mejorar la percepción de los usuarios durante las prestación de servicios de salud.

Las fortalezas de este estudio radican en que durante todas las fases de desarrollo se respetó los principios éticos y de rigor científico para la investigación sanitaria, trabajando con una muestra representativa de la población de estudio, la misma que fue seleccionada cumpliendo con criterios de rigor metodológico, destacando además que los usuarios fueron encuestados con instrumento válido y confiable estandarizado para una adecuada medición de la variable de análisis y que garantizan la representatividad de los resultados de esta tesis

Como limitaciones de este estudio se menciona que medir la percepción de la población usuaria respecto a la calidad de atención en su es un tema muy complejo y heterogéneo por las múltiples aristas que intervienen en la presencia de esta problemática, reconociéndose que el diseño descriptivo del estudio impidió realizar asociaciones causales en el análisis de la variable principal sentándose las bases para que se continúe analizando este problema en el ámbito sanitario.

Respecto a la validez externa de los resultados de esta investigación, se resalta que estos son validados únicamente para la muestra de usuarios participantes del estudio no siendo extrapolables a otras circunscripciones sanitarias, por ello resulta importante que se continúe

analizando esta problemática en el sector salud para un análisis consensuado de la misma y la implementación de políticas públicas que permitan fortalecer la calidad de atención del personal de salud a la población usuaria de los servicios sanitarios e incidan positivamente en la percepción de los usuarios atendidos en los consultorios externos d los establecimientos de salud de la región Huánuco.

CONCLUSIONES

1. Los usuarios del C.S. Potracancho percibieron que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos de esta institución de salud; se aceptó la hipótesis de estudio en los resultados de este informe de tesis.
2. Existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grupo étnico.
3. Existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según género.
4. Existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según zona de residencia.
5. No existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grado de escolaridad.
6. No existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS.
7. Existen diferencias significativas en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según pertenencia a programas sociales.

RECOMENDACIONES

A los tesisistas y docentes investigadores de la Universidad de Huánuco:

- Continuar realizando estudios que analicen la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los establecimientos de salud de Huánuco para tener una mejor perspectiva de esta problemática e implementar las medidas de intervención correspondientes.
- Realizar estudios donde se analicen los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la atención en las entidades de salud para implementar estrategias de mejora de la calidad de atención sanitaria

Al Director del C.S. Potracancha.

- Socializar los resultados del estudio con el personal de salud de los consultorios externos para que participen en la formulación de estrategias que permitan mejorar la percepción de los usuarios sobre la atención proporcionada en esta entidad de salud.
- Implementar un ambiente de atención al usuario donde pueden expresar sus quejas, reclamos, dudas y sugerencias para un adecuado monitoreo de la calidad de atención en este establecimiento de salud.
- Garantizar que los ambientes de farmacia y laboratorio clínico cuenten con los medicamentos e insumos necesarios para cubrir las necesidades de los usuarios y optimizar la calidad de atención en el centro de salud.

A la Oficina de Gestión de la Calidad del C.S. Potracancha.

- Capacitar de manera periódica al personal de salud sensibilizándoles en la importancia del respeto y el trato empático en la atención de los usuarios de los consultorios externos.

- Implementar planes de mejora continua en el centro de salud que permita mejorar la calidad de atención en los consultorios externos e incrementar los niveles de satisfacción de la población usuaria.
- Realizar evaluaciones periódicas de la percepción de los usuarios aplicando el Modelo Servqual para identificar las falencias en la atención del personal de salud y establecer las medidas correctivas pertinentes para optimizar la calidad de atención en el centro de salud.
- Gestionar ante la oficina de patrimonio y logística del centro de salud que se doten a todos los ambientes de los consultorios externos con los recursos humanos y materiales necesarios para brindar una atención de calidad a la población usuaria.

Al personal de consultorios externos del C.S. Potracancho:

- Informar a los usuarios sobre el flujograma de atención en los consultorios externos para que conozcan sobre los procesos que se realizan en esta área y se reduzcan los tiempos de espera en la atención sanitaria.
- Proporcionar un trato empático a los usuarios atendiéndolos oportunamente y optimizando la capacidad de respuesta para mejorar la percepción de los usuarios sobre la atención brindada en los consultorios externos del centro de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Del Pino M, Medina A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Rev. Méd. Risaralda. [Internet] 2018 [Citado 2019 diciembre 21]; 24(2): 102 – 107. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-102.pdf>
2. Custodio J, Roja C, Hernández L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza EsSalud – Ica. Rev Méd Panacea. [Internet] 2017 [Citado 2019 diciembre 21]; 6(3): 111 – 115. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/45>
3. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd. [Internet] 2019 [Citado 2019 diciembre 21]; 38(2): 163 – 169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es
4. Cueva D, Pérez M. Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del C.S. La Tulpuna 2019. [Internet]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2019 [Citado 2019 diciembre 21]. Disponible en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1205>
5. Palacios M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención en el servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. [Citado 2019 diciembre 21]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/357>
6. Becerra B. Satisfacción de usuarios en consulta externa de Hospitales Públicos de la Región Ica, 2018 Rev Méd Panacea. [Internet] 2019 [Citado 2019 diciembre 21]; 8(3): 123 – 124. Disponible en:

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/198/236>

7. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*. [Internet] 2018 [Citado 2019 diciembre 21]; 17(34): 1 – 10. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n34/1657-7027-rgps-17-34-00059.pdf>
8. Boza B. Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8331>
9. 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. [Internet] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5767>
10. Becerra F, Tacilla L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de estrés del paciente hospitalizado en los servicios de Medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2015. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/809>
11. Taipe D. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco. [Internet] Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/3176>
12. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A, Serrano H, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd* [Internet] 2019. [Citado 2019 diciembre 21] ; 38(2): 153 – 169 Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es

13. Martínez Y. Acosta M. Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico “Giraldo Aponte Fonseca”. MEDISAN [Internet] 2016 [Citado 2019 diciembre 21]; 20(7): 954 – 963. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000700006&lng=es
14. Gallo A, Valdivia G, Soria T. Factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa de diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (MINSA, EsSalud, FFAA/PNP y clínicas privadas) del Perú. [Internet]. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2017 [Citado 2019 diciembre 21]. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621097>
15. Canzio C. Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de hospitales públicos de Lima, Este 2018. [Internet] Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. [Consultado 2019 junio 12] Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8822>
16. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Internet]. Lima: INEI; 2017 [Citado 2019 diciembre 21]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
17. Alanya P, Villegas S. Calidad de atención y percepción del usuario que acude a los consultorios externos del C.S. Materno Infantil Perú Corea de Bellavista. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4363>
18. Fernández L, Huánuco L. Calidad de atención del personal de salud desde la percepción del usuario externo del C.S. Chilca. [Internet]

Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2018 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1099>

19. Enríquez E. Percepción de la calidad de atención de salud relacionada a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepashiato. [Internet] Perú: Universidad César Vallejo; 2018. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33535>
20. Dámaso B, Tucto J. Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco EsSalud, 2017. Revista de Investigación Valdizana [Internet] 2017 [Citado 2019 diciembre 21]; 12(2): 65 – 74. Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141/134>
21. Cubas W. Satisfacción de la consulta médica y causas de insatisfacción en el usuario externo C.S. Ambo. [Internet] Huánuco: Universidad San Martín de Porras; 2017 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6165>
22. Astocondor J, Vilela M, Vallejos J, Solano F, Quispe S, Mejía C. Factores asociados a la percepción de problemas presentados en la consulta médica en cuatro ciudades del Perú. Rev. Horiz. Med. [Internet] 2016 [Citado 2019 diciembre 21]; 16(4): 39 – 47. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400007&lng=es
23. Rodríguez L. Relación entre factores institucionales con la calidad de atención del personal de salud percibido por el usuario de consultorios externos Hospital La Caleta [Internet] Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa; 2019 [Citado 2019 diciembre 21]; 5 (2): 89 – 98. Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/handle/UNS/3369>
24. Ruiz V, Fajardo J, García J, Cruz F, Rodríguez R, Varela F. Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios del Aljarafe. Rev. Calid. Asist. [Internet] 2011; 26(2): 111 –

122. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-S1134282X10001508>
25. Perú. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud. NT N° 029-MINSA/DGSP- V.01. 2005. [Internet] Lima: MINSA; 2005. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
26. Perú. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] Lima: MINSA; 2011. [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
27. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista de Investigación en Salud [Internet] 2019 [Citado 2019 diciembre 21]; 6: 55 – 71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
28. Guerrero C. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 [Internet] Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>
29. Aldave S. Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de atención de consultorios externos de Gastroenterología del Hospital Belén. [Internet] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2017 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2563>
30. Mora M. Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención.

- [Internet] Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14421>
31. Flores H. Percepción sobre la calidad de atención en gestantes que acuden al consultorio de atención prenatal del C.S. Aucayacu. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2018 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/932>
 32. Cuenca M. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del C.S. Carlos Showing Ferrari. [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/123>.
 33. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla [Internet] 2010 [Citado 2019 diciembre 21]; 26(1): 143 – 154 Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
 34. Cabello E. Calidad de la atención médica ¿paciente o cliente? Revista Médica Herediana. [Internet] 2001 [Citado 2019 diciembre 21]; 12(3): 96 – 99 Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300005&lng=es
 35. Salinas J, González H. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicol. Am. Lat. [Internet] 2006 [Citado 2019 diciembre 21]; (8) Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2006000400014&lng=pt&tlng=es
 36. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. [Internet] 2014 [Citado 2019 diciembre 21]; 13(36): 353 – 363. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-

61412014000400020&lng=es

37. Elers Y, Gilbert M. Relación enfermera-paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev. Cub. Enf. [Internet] 2016 [Citado 2019 diciembre 21]; 32(4): 126 – 136 Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
38. Reyes J, Jara P, Merino J. Adherencia de las enfermeras/os a utilizar un modelo teórico como base de la valoración de Enfermería. Revista Ciencia y Enfermería [Internet] 2007; 13(1): 45 – 57 [Consultado 2019 junio 25] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532007000100006&lng=es
39. Oviedo G. La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. Rev. de Estudios Sociales. [Internet] 2004 [Citado 2019 diciembre 21]; (18): 89 – 96. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2004000200010&lng=en&tlng=es
40. Rosales J. Percepción y Experiencia. Rev. Episteme [Internet] 2015 [Citado 2019 diciembre 21]; 35(2): 21 – 36. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242015000200002&lng=es&tlng=es
41. Fernández O. Contenido, sensación y percepción. Rev. Crítica. [Internet] 2008 [Citado 2019 diciembre 21]; 40(120): 37 – 65. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-15032008000300037&lng=es&nrm=iso
42. Pereira F. Percepción, contenido intencional y singularidad. Rev. Filos. [Internet] 2008 [Citado 2019 diciembre 21]; 64: 143 – 161. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-43602008000100010&lng=es&nrm=iso
43. Flores M. Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios del Hospital Carlos Monje Medrano de la ciudad de Juliaca. Rev. Inv. Cientif.

- Ñauparisum. [Internet] 2019 [Citado 2019 diciembre 21]; 1(3): 73 – 80.
Disponible en:
<http://unaj.edu.pe/revista/index.php/vpin/article/view/54/28>
44. Da Silva R, Torres G, Da silva I, Nelson A, Lucena I, Costa D. Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. Rev. Enf. Glob. [Internet] 2015 [Citado 2019 diciembre 21]; 40: 233 – 243. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n40/administracion1.pdf>
45. García C, Cortés I. Percepción del usuario del trato digno por Enfermería en un hospital del Estado de México. Rev. Conamed. [Internet] 2012 [Citado 2019 diciembre 21]; 17(1): 18 – 23. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con121d.pdf>
46. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet] OMS; 2019 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
47. Morales M, Carvajal C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del C.S. Villa Candelaria. Rev. Méd. (Cochabamba) [Internet] 2008 [Citado 2019 diciembre 21]; 19(29): 24 – 28. Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=pt
48. Perú. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial 527 – 2011/MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] Lima: MINSA; 2011 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf
49. Flores J, Soto T. Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de

- Huancavelica. [Internet] Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica; 2016 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1030>
50. Sánchez M. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. C.S. Pachacútec, Cajamarca. [Internet] Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2822>
51. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina. [Internet] 2016 [Citado 2019 diciembre 21]; 64(4): 715 – 720. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=en
52. Torres E, Lastra J. Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. Rev. Adm. Pública. [Internet] 2008 [Citado 2019 diciembre 21]; 42(4): 719 – 734. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rap/a/8hyF3685bGpc7yYFbGKQdkK/?lang=es>
53. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cubana Salud Pública [Internet] 2018 [Citado 2019 diciembre 21]; 44(2): 325 – 343. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/#>
54. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Rev. Virtual Soc. Parag. Med. Int. [Internet] 2019 [Citado 2019 diciembre 21]; 6(1): 41 – 53. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>
55. Sosa C, Sosa J. Expectativas y percepciones del usuario externo sobre la atención en dos establecimientos de salud del primer nivel de atención

de Lambayeque, Perú. Rev. Cuerpo Méd. HNAAA. [Internet] 2018 [Citado 2019 diciembre 21]; 11(3): 162 – 167. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051836/rcm-v11-n3-2018_pag162-167.pdf

56. Mamani E. Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del C.S. Viñani de Tacna, 2018. [Internet] Perú: Universidad César Vallejo; 2018 [Citado 2019 diciembre 21] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26530>

ANEXOS

**ANEXO 1.
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Título del estudio: “PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL C.S. POTRACANCHA HUÁNUCO 2019”.						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E INDICADORES Variable dependiente: Percepción de los usuarios sobre calidad de atención del personal de salud en consultorios externos			
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición
¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Hco 2019?	Identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Hco 2019.	<p>Hi: Los usuarios perciben que el personal de salud brinda una regular calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Hco 2019</p> <p>Ho: Los usuarios perciben que el personal de salud brinda una mala calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Hco 2019.</p> <p>Ho: Los usuarios perciben que el personal de salud brinda una buena calidad de atención en los consultorios externos del C.S. Potracancha, Hco 2019.</p>	Percepción Calidad de atención general	<p>Buena 16 – 26 puntos</p> <p>Regular 8 – 15 puntos</p> <p>Mala 0 – 7 punto</p>	<p>1. ¿El personal de salud le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites que tenía que realizar para atenderse en consulta externa?</p> <p>2. ¿El personal de salud lo atendió en el horario programado para su atención?</p>	Ordinal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Buena		Ordinal

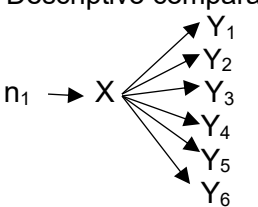
<p>¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha en la dimensión fiabilidad?</p>	<p>Describir la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha en la dimensión fiabilidad.</p>	<p>Hi₁: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo.</p> <p>Ho₁: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo.</p>	<p>Percepción Fiabilidad</p>	<p>4 puntos</p> <p>Regular 2 – 3 puntos</p> <p>Mala 0 – 1 punto</p>	<p>3. ¿El personal de salud lo atendió respetando la programación y su orden de llegada?</p> <p>4. ¿Su historia clínica estuvo disponible en el consultorio para su atención respectiva?</p>	
<p>¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo?</p>	<p>Determinar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo.</p>	<p>Hi₁: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo.</p> <p>Ho₁: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según grupo etéreo</p>	<p>Percepción capacidad de respuesta</p>	<p>Buena 4 – 5 puntos</p> <p>Regular 2 – 3 puntos</p> <p>Mala 0 – 1 punto</p>	<p>5. ¿La cita para la consulta externa fue obtenida con facilidad?</p> <p>6. ¿La atención que le brindó el personal de salud en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?</p> <p>7. ¿La atención que le brindó el personal de laboratorio fue rápida?</p> <p>8. ¿La atención que le brindó el personal de farmacia fue rápida?</p> <p>9. ¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetaron o indicaron durante la atención en el consultorio externo?</p>	

<p>¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según género?</p>	<p>Conocer las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según género.</p>	<p>Hi₂: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según género</p> <p>Ho₂: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según género.</p>	<p>Percepción Seguridad</p>	<p>Buena 4 puntos</p> <p>Regular 2 – 3 puntos</p> <p>Mala 0 – 1 punto</p>	<p>10. ¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención?</p> <p>11. ¿El personal de salud que lo atendió le realizó un examen físico completo según el problema de salud por el que fuiste atendido(a)?</p> <p>12. ¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante la atención?</p> <p>13. ¿El personal de salud que lo atendió le inspiró confianza?</p>	
<p>¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según zona de residencia?</p>	<p>Valorar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según zona de residencia.</p>	<p>Hi₃: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según zona de residencia.</p> <p>Ho₃: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según zona de residencia.</p>	<p>Percepción Empatía</p>	<p>Buena 4 – 5 puntos</p> <p>Regular 2 – 3 puntos</p> <p>Mala 0 – 1 punto</p>	<p>14. ¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia durante la atención?</p> <p>15. ¿El personal de salud que lo atendió mostró interés en solucionar el problema de salud por el que acudiste a consulta externa?</p> <p>16. ¿Comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el motivo de consulta o resultado de su atención sanitaria?</p>	

					<p>17. ¿Comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento indicado (medicamento, dosis y efectos adversos)?</p> <p>18. ¿Comprendió la explicación del personal de salud sobre los procedimientos o exámenes que debe realizarse?</p>
<p>¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grado de escolaridad?</p>	<p>Evaluar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grado de escolaridad.</p>	<p>Hi₄: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grado de escolaridad.</p> <p>Ho₄: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según grado de escolaridad.</p>	<p>Percepción Aspectos Tangibles</p>	<p>Buena 4 puntos</p> <p>Regular 2 – 3 puntos</p> <p>Mala 0 – 1 punto</p>	<p>19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los usuarios del Centro de Salud?</p> <p>20. ¿El personal de salud que lo atendió tuvo los materiales necesarios para brindarle información y orientación durante la consulta externa?</p> <p>21. ¿El consultorio donde se atendió estuvo equipado con los equipos y mobiliarios necesarios para su atención?</p> <p>22. ¿Los consultorios externos y la sala de espera del centro de salud estuvieron limpios y fueron cómodos?</p>

<p>¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS?</p>	<p>Analizar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS</p>	<p>Hi₅: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS.</p> <p>Ho₅: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según tenencia de SIS.</p>				
<p>¿Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según pertenencia a programas sociales?</p>	<p>6. Identificar las diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho</p>	<p>Hi₆: Existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancho según pertenencia a programas sociales</p>				

	según pertenencia a programas sociales	Ho₀: No existen diferencias en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha según pertenencia a programas sociales.			
Tipo de estudio	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Aspectos éticos	Estadística descriptiva e inferencial	
Según tipo de intervención: Observacional	Población: 540 usuarios atendidos en los consultorios externos del C.S. Potracancha durante los meses de octubre a noviembre de 2019 según reportes de la oficina de estadística de esta institución de salud. Muestra: 224 usuarios atendidos en los consultorios externos del C.S. Potracancha durante los meses de octubre a noviembre de 2019;	técnicas: Encuesta instrumentos: Cuestionario Servqual de percepción de la calidad de atención del usuario	En la ejecución del estudio se solicitó el consentimiento informado de cada uno de los usuarios participantes del estudio aplicando también los principios éticos de justicia, no maleficencia, beneficencia e integridad científica en el ámbito de la	Estadística descriptiva: En la fase descriptiva del estudio se utilizaron estadísticos de frecuencias y proporciones para análisis de variables cuantitativas. Estadística inferencial: El contraste de hipótesis se realizó con el Chi Cuadrado de Independencia aplicando los pasos secuenciales del ritual de significancia estadística considerando el valor $p < 0,05$ en la toma de decisiones estadísticas..	
Según planificación de recojo de datos: Prospectivo.					
Según número de veces de medición de variables: Transversal					
Según cantidad de variables: Descriptivo					
Alcance o nivel de investigación Descriptivo					

<p>Diseño de investigación Descriptivo comparativo</p>  <p>Donde: n_1 = Muestra de usuarios X = Percepción de usuarios sobre calidad de atención del personal de salud en consultorios externos. Y_1 = Grupo étnico. Y_2 = Género. Y_3 = Zona de residencia Y_4 = Grado de escolaridad Y_5 = Tenencia de SIS: Y_6 = Pertenencia a programa socia</p>	seleccionados por muestreo aleatorio simple.		investigación sanitaria	
---	--	--	-------------------------	--

**ANEXO 2.
INSTRUMENTOS ANTES DE LA VALIDACIÓN**

**GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERIZACIÓN DE LOS
USUARIOS EN ESTUDIO**

TITULO DE ESTUDIO: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA Huánuco 2019”

INSTRUCCIONES. Esta guía de entrevista se aplica buscando caracterizar a los usuarios que acuden a este establecimiento de salud, por lo que a continuación se presentan algunas preguntas que deberás leer con detenimiento y responder relleno los espacios en blanco o marcando con absoluta veracidad la alternativa correspondiente, se agradece la diligencia que muestres en el llenado de las respuestas.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. **¿Qué edad tiene actualmente?**

_____ Años

2. **¿A qué género corresponde?**

- a) Masculino ()
- b) Femenino ()

3. **¿En qué zona reside usted?**

- a) Urbana ()
- b) Rural ()
- c) Urbano marginal ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. **¿Cuál es su grado de escolaridad?**

- a) Sin estudios ()
- b) Primaria incompleta ()
- c) Primaria completa ()
- d) Secundaria incompleta ()
- e) Secundaria completa ()
- f) Superior incompleta ()
- g) Superior completa ()

5. **¿Cuál es su ocupación?**

- a) Ama de casa ()
- b) Jubilado ()
- c) Trabajo dependiente ()
- d) Trabajo independiente ()

6. **¿Tiene usted seguro de salud?**

- a) Si tiene ()
- b) No tiene ()

III. DATOS INFORMATIVOS:

7. ¿En qué consultorio externo fue atendido usted?

- a) Medicina ()
- b) Enfermería ()
- c) Obstetricia ()
- d) Odontología ()
- e) Psicología ()
- f) Otros () **Especifique:**

8. ¿Tiene usted alguna enfermedad diagnosticada por un médico tratante?

- a) Si ()
- b) No ()

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

TITULO DE ESTUDIO: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha Huánuco 2019.”

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es aplicado buscando conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que proporciona el personal de salud de esta institución por lo que a continuación se le realizan algunas preguntas que deberá leer detenidamente y responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres pertinente, agradezco anticipadamente su gentil colaboración.

N°	ITEMS	SI	NO
I.	FIABILIDAD		
1	¿El personal de salud le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites que tenía que realizar para la atención en consulta externa?		
2	¿El personal de salud lo atendió en el horario programado para su atención?		
3	¿El personal de salud lo atendió respetando la programación y el orden de llegada?		
4	¿Su historia clínica estuvo disponible en el consultorio para su atención respectiva?		
II.	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
5	¿Obtuvo la cita para la consulta externa con facilidad?		
6	¿La atención que le brindó el personal de salud en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?		
7	¿La atención que le brindó el personal de salud en farmacia fue rápida?		
III.	SEGURIDAD		
8	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención en el consultorio		
9	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?		
10	¿El personal de salud que lo atendió le inspiró confianza?		

IV.	EMPATÍA		
11	¿El personal de salud que lo atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?		
12	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?		
13	¿Comprendió usted la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que debe realizarse?		
V.	ASPECTOS TANGIBLES		
14	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los usuarios del Centro de Salud?		
15	¿La consulta externa contó con el personal de salud adecuado para informar y orientar a los pacientes sobre su problema de salud y los trámites a realizar?		
16	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención de salud?		

ANEXO 3.
INSTRUMENTOS DESPUÉS DE LA VALIDACIÓN
CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN DE LOS
USUARIOS EN ESTUDIO

TITULO DE ESTUDIO: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. Potracancha Huánuco 2019”

INSTRUCCIONES. Esta guía de entrevista se aplica buscando caracterizar a los usuarios que acuden a este establecimiento de salud, por lo que a continuación se presentan algunas preguntas que deberás leer con detenimiento y responder rellenando los espacios en blanco o marcando con absoluta veracidad la alternativa correspondiente, se agradece la diligencia que muestres en el llenado de las respuestas.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

- 1. ¿A qué grupo etéreo perteneces?**
 - a) Joven (18 a 30 años) ()
 - b) Adulto (31 a 59 años) ()
 - c) Adulto mayor (60 años a más) ()

- 2. ¿Cuál es el género al que correspondes?**
 - d) Masculino ()
 - e) Femenino ()

- 3. ¿Cuál es la zona en que resides actualmente?**
 - a) Urbana ()
 - b) Rural ()
 - c) Urbano marginal ()

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

- 4. ¿Qué grado de escolaridad tienes?**
 - a) Analfabeta(a) ()
 - b) Primaria ()
 - c) Secundaria ()
 - d) Superior técnico ()
 - e) Superior universitario ()
 - f) Superior completa ()

- 5. ¿Qué ocupación tienes?**
 - a) Ama de casa ()
 - b) Trabajador público ()
 - c) Trabajador privado ()
 - d) Trabajo independiente ()
 - e) Estudiante ()
 - f) Jubilado ()

6. ¿Cuentas con Seguro Integral de Salud (SIS)?

- a) Si tiene ()
- b) No tiene ()

7. ¿Eres beneficiario(a) de algún programa social del estado (Juntos, Pensión 65, cuna más, etc.)?

- a) Si tiene ()
- b) No tiene ()

III.DATOS INFORMATIVOS:

8. ¿En qué consultorio externo fue atendido usted?

- a) Medicina ()
- b) Enfermería ()
- c) Obstetricia ()
- d) Odontología ()
- e) Psicología ()
- f) Otros ()

Especifique:

9. ¿Qué tipo de usuario eres?

- a) Nuevo ()
- b) Continuador ()

10. ¿Padece usted de alguna enfermedad diagnosticada por un médico tratante?

- a) Si ()
- b) No ()

En caso de respuesta afirmativa ¿Qué enfermedad tiene usted?

Gracias por su colaboración...

**CUESTIONARIO SERVQUAL DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD
DE ATENCIÓN AL USUARIO**

TITULO DE ESTUDIO: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de salud en los consultorios externos del C.S. PotracanCHA Huánuco 2019.”

INSTRUCCIONES: Este cuestionario es aplicado buscando conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que proporciona el personal de salud de esta institución por lo que a continuación se le realizan algunas preguntas que deberá leer detenidamente y responder marcando con un aspa en la respuesta que consideres pertinente, agradezco anticipadamente su gentil colaboración.

N°	PREGUNTAS	SI	NO
I.	FIABILIDAD		
1	¿El personal de salud le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites que tenía que realizar para atenderse en consulta externa?		
2	¿El personal de salud lo atendió en el horario programado para su atención?		
3	¿El personal de salud lo atendió respetando la programación y su orden de llegada?		
4	¿Su historia clínica estuvo disponible en el consultorio para su atención respectiva?		
II.	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
5	¿La cita para la consulta externa fue obtenida con facilidad?		
6	¿La atención que le brindó el personal de salud en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?		
7	¿La atención que le brindó el personal de laboratorio fue rápida?		
8	¿La atención que le brindó el personal de farmacia fue rápida?		
9	¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetaron o indicaron durante la atención en el consultorio externo?		

III.	SEGURIDAD		
10	¿El personal de salud respetó su privacidad durante la atención?		
11	¿El personal de salud que lo atendió le realizó un examen físico completo según el problema de salud por el que fuiste atendido(a)?		
12	¿El personal de salud le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud durante la atención?		
13	¿El personal de salud que lo atendió le inspiró confianza?		
IV.	EMPATÍA		
14	¿El personal de salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia durante la atención?		
15	¿El personal de salud que le atendió mostró interés en solucionar el problema de salud por el que acudiste a consulta externa?		
16	¿Comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el motivo de consulta o resultado de su atención sanitaria?		
17	¿Comprendió la explicación que le brindó el personal de salud sobre el tratamiento indicado (medicamento, dosis y efectos adversos)?		
18	¿Comprendió la explicación que le dió el personal de salud sobre los procedimientos o exámenes médicos que debe realizarse?		
V.	ASPECTOS TANGIBLES		
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los usuarios del Centro de Salud?		
20	¿El personal de salud que lo atendió tuvo los materiales necesarios para brindarle una adecuada información y orientación durante la consulta externa?		

21	¿El consultorio donde se atendió estuvo equipado con los equipos y mobiliarios necesarios para su atención?		
22	¿Los consultorios externos y la sala de espera del centro de salud estuvieron limpios y fueron cómodos		

**ANEXO 4.
CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN**



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Katia Milena Acero Echevarría

de profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Enfermera Asistencial

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el Sr. **Branlin Edson Reynoso Acero**, con DNI 45449722, aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUÁNUCO 2019”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1: "Guía de entrevista de características Sociodemográficas"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable
Instrumento 2: "Cuestionario de calidad de atención"	[] Aplicable después de corregir [X] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg/Lic.: Katia Milena Acero Echevarría

DNI: 71228031

Especialidad:


 Katia M. Acero Echevarría
 Lic. Enfermería
 CEP. 78921

Firma y sello del juez/experto



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, SIMEON BRUNO VALDIVIA

de profesión Lic EN ENFERMERIA, actualmente ejerciendo el cargo de ENFERMERO ASISTENCIAL

por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el Sr. **Branlin Edson Reynoso Acero**, con DNI 45449722, aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUÁNUCO 2019”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


Instrumento 1: "Guía de entrevista de características Sociodemográficas"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2: "Cuestionario de calidad de atención"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg/Lic.: BRUNO VALDIVIA SIMEON

DNI: 22747974

Especialidad:


 Bruno Valdivia Simeon
 Lic. ENFERMERO
 D. N. 22747974
 Firma y sello del juez/experto



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
http://www.udh.edu.pe

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Rui Guido SALCEDO ZUMIÑA, de profesión MEDICO CIRUJANO, actualmente ejerciendo el cargo de CIRUJANO GENERAL - HOSPITAL II ESSALUD - HUÁNUCO

-----; por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el Sr. **Branlin Edson Reynoso Acero**, con DNI N° **45449722**, aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco, el cual será utilizado para recabar información necesaria para su tesis titulada **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUÁNUCO 2019”**.

Opinión de aplicabilidad:

Instrumento 1: "Guía de entrevista de características Sociodemográficas"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento 2: "Cuestionario de calidad de atención"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr./Mg: Rui Guido Salcedo Zumiña

DNI: 22088580

Especialidad del validador: CIRUJIA GENERAL

Rui
RED ASISTENCIAL HUÁNUCO
HOSPITAL II

Firma y sello del experto
RUI GUIDO SALCEDO ZUMIÑA
C.M.P. 12847 - R.N.E. 6334
CIRUJANO GENERAL
CIRUGIA LAPAROSCOPIA



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Diana Karina Palma Lozano
de profesión Enfermera, actualmente ejerciendo el cargo de Directora de Gestión de la Investigación
por medio del presente hago constar que he revisado y validado los instrumentos de recolección de datos, presentado por el Sr. **Branlin Edson Reynoso Acero**, con DNI 45449722, aspirante al título de **Licenciado en Enfermería** de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada **“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUÁNUCO 2019”**.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento 1: "Guía de entrevista de características Sociodemográficas"	[] Aplicable después de corregir [✓] Aplicable [] No aplicable
Instrumento 2: "Cuestionario de calidad de atención"	[] Aplicable después de corregir [✓] Aplicable [] No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Dr/Mg/Lic.: Lic. Diana Karina Palma Lozano

DNI: 43281803

Especialidad: Enfermería / Salud Pública

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Diana Karina Palma Lozano
Mg. Diana Karina Palma Lozano
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Firma y sello del juez/experto



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eler Borneo Cantalicio, de profesión enfermero, actualmente ejerciendo el cargo de docente universitario en la Universidad de Huánuco. Por medio del presente hago constar que he revisado y validado los Instrumentos de recolección de datos, presentado por el Sr. Branlin Edson Reynoso Acero, con DNI 45449722, aspirante al título de Licenciado en Enfermería de la Universidad de Huánuco; el cual será utilizado para recabar información necesaria para la tesis titulada "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUÁNUCO 2019".

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Instrumento N° 1: "Cuestionario de caracterización de los usuarios en estudio"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable
Instrumento N° 2: "Cuestionario de calidad de atención"	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir <input checked="" type="checkbox"/> Aplicable <input type="checkbox"/> No aplicable

Apellidos y nombres del juez/experto validador.

Mg: Eler Borneo Cantalicio

DNI: 40613742

Especialidad: Estadística

PROGRAMACIÓN DE ENFERMERÍA
CÓDIGO UNIVERSITARIO
BONIFICACIÓN INVESTIGACIÓN

Firma y sello del juez/experto

ANEXO 5.
DOCUMENTO SOLICITANDO PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Huánuco, 26 de septiembre del 2019

OFICIO: 120-2019-D/EAP-ENF-UDH

LIC: Wilmer Tello, Espinoza Torres.

JEFE DE LA MICRO RED POTRACANCHA

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que el alumno Branlin Edson Reynoso Acero de la E.A.P. de enfermería de la Universidad de Huánuco, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado **“PERCEPCION DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUANUCO 2019”** por lo que solicitó autorización del campo clínico para aplicar la recolección de datos de dicho estudio, ya que tendrá como muestra de estudio a los usuarios que acuden al centro de salud.

Esperando contar con su apoyo y comprensión, agradezco anticipadamente a Usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD HUÁNUCO
MICRO RED HILCO MARCA

Lic. Wilmer T. Espinoza Torres
CEP: 37815
JEFE



Dra. Amalia Leiva yaro
Direct. E.A.P Enfermería

CC.Archivo

ANEXO 6.
DOCUMENTO DE RESPUESTA DEL ÁMBITO DE ESTUDIO



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO
RED DE SALUD HUÁNUCO
CENTRO DE SALUD POTRACANCHA – ACLAS PILLCO MARCA

CARTA DE ACEPTACIÓN

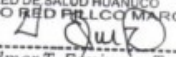
Pillco Marca, 30 de septiembre del 2019

Señor:
BRANLIN EDSON REYNOSO ACERO
Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted con la finalidad de comunicarle que ha sido **ACEPTADA** su solicitud de realizar la ejecución del proyecto de investigación: **“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA HUÁNUCO 2019”** en el Centro de Salud PotracanCHA.

Sin otro particular me despido de Usted.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD HUÁNUCO
MICRO RED PILLCO MARCA


Lic. Wilmer T. Espinoza Torres
CEP: 37515
JEFE

**ANEXO 7.
BASE DE DATOS INFORME DE TESIS**

N°	CUESTIONARIO DE CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS EN ESTUDIO										CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO																				
	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS			CARACTERÍSTICAS SOCIALES				DATOS INFORMATIVOS			FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA				ASPECTOS TANGIBLES			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1
3	2	2	1	4	1	1	1	6	2	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1
4	3	1	2	2	4	1	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1
5	1	2	1	2	5	1	1	4	1	2	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
6	3	1	1	5	4	1	2	1	2	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1
7	2	1	3	4	2	1	2	4	2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1
8	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
9	3	2	3	4	6	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
10	2	1	1	3	4	1	2	4	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
11	3	2	3	3	4	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0
12	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0
13	3	1	3	2	6	1	1	1	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0
14	2	2	2	3	1	1	1	6	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
15	3	1	1	4	4	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0
16	1	2	3	3	5	1	1	3	1	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0

17	2	1	1	5	2	2	2	4	2	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
18	3	2	3	4	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
19	2	1	1	3	4	1	2	2	2	2	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	
20	1	2	3	4	1	1	1	6	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	
21	2	1	3	3	4	1	2	2	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	
22	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1
23	3	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	
24	3	1	3	2	6	1	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	
25	2	2	1	4	1	1	2	3	2	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	
26	1	1	3	2	5	1	2	4	1	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
27	2	1	1	5	4	1	2	2	2	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0
28	3	2	3	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0
29	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1
30	3	1	1	3	6	1	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	
31	1	2	3	4	5	1	1	3	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
32	3	1	3	3	4	1	1	1	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0
33	2	2	1	5	1	1	2	3	2	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0
34	3	1	1	3	6	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1
35	2	2	3	3	4	1	1	3	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
36	3	2	1	4	1	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
37	1	1	3	3	5	1	2	4	2	2	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
38	2	2	3	4	4	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0
39	1	2	1	5	1	1	2	6	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
40	3	1	1	3	6	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0
41	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1

42	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
43	1	1	3	4	5	1	2	4	2	2	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
44	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0		
45	2	2	1	5	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
46	3	1	1	3	6	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
47	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	
48	1	1	1	5	4	1	2	4	2	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0		
49	2	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	3	2	1	4	6	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	
51	2	1	3	3	2	1	2	6	2	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
52	3	2	1	5	1	1	1	3	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	
53	1	2	2	2	4	2	2	4	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	
54	2	2	3	4	1	1	1	2	2	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
55	2	1	1	3	4	1	2	2	2	2	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	
56	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
57	2	1	1	5	4	1	2	4	2	2	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1
58	3	2	3	3	1	1	1	3	2	2	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	2	1	4	5	1	1	4	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	
60	2	1	1	3	4	1	2	6	2	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
61	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0
62	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	2	1	5	4	1	1	3	2	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
64	2	1	3	4	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0
66	2	1	1	3	4	1	2	2	2	2	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1

67	1	2	3	4	4	1	1	3	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1		
68	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
69	1	1	1	5	5	1	2	4	2	2	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
70	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0		
71	3	1	1	2	6	1	2	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1		
72	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1		
73	3	1	1	5	4	1	2	2	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
74	2	2	3	2	1	1	1	6	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1		
75	3	1	1	3	6	1	2	2	2	2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
76	1	2	1	5	4	1	1	3	1	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
77	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0		
78	3	1	1	4	6	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
79	1	2	3	3	4	1	1	4	1	2	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	
80	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
81	2	2	1	5	1	1	1	3	2	2	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
82	1	1	3	3	4	1	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
83	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	
84	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
85	3	2	1	3	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	
86	2	1	1	4	2	1	2	6	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	
87	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
88	3	2	3	2	4	1	2	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	
89	1	1	1	3	5	1	1	4	2	2	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
90	2	2	2	3	1	1	1	3	1	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1
91	3	1	1	5	6	1	1	2	2	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0

92	3	2	3	5	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1			
93	2	2	1	4	3	2	1	1	1	2	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0		
94	1	2	3	3	4	1	1	4	2	2	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1			
95	3	1	3	5	6	1	2	1	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0		
96	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1		
97	1	1	3	3	4	1	2	4	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		
98	2	2	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1		
99	1	1	2	3	4	1	2	4	2	2	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	
100	2	2	1	5	1	1	1	6	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0		
101	3	1	3	3	6	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	
102	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
103	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	
104	3	1	2	4	6	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	
105	2	2	3	3	4	1	1	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
106	2	1	3	5	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	
107	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
108	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
109	1	1	3	4	5	1	2	2	1	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	
110	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
111	1	1	1	5	4	1	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	
112	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	
113	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
114	3	1	1	3	6	1	1	1	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	
115	1	2	3	4	5	1	1	2	2	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
116	2	2	2	3	2	1	2	6	2	2	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0

117	2	2	1	5	1	1	1	3	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	1	3	5	1	2	2	2	2	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	
119	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1		
120	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
121	3	2	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1		
122	2	1	1	5	2	2	2	1	2	2	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
123	3	2	3	2	4	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1		
124	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	
125	2	1	3	3	4	1	2	5	2	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
126	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	
127	1	1	1	3	5	1	2	6	1	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	
128	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
129	2	1	1	5	3	2	2	1	2	2	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	
130	3	2	3	2	6	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
131	1	2	1	3	1	1	2	3	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
132	2	1	3	4	2	2	2	1	2	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	1	2	1	3	4	1	1	5	2	2	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
134	3	1	3	3	6	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
135	2	2	1	5	1	1	1	3	1	2	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	3	2	2	4	4	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
137	1	1	1	3	5	1	2	5	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
138	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
139	2	1	1	3	2	2	2	5	2	2	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	3	2	3	3	1	1	1	3	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	5	4	1	2	4	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0

142	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
143	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
144	1	1	1	3	4	1	2	5	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0			
145	2	2	3	4	4	1	1	2	2	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0			
146	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
147	3	2	3	5	1	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1		
148	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
149	3	2	3	3	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
150	2	1	1	3	4	1	2	4	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0		
151	2	2	1	3	4	1	1	3	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0		
152	1	2	3	4	1	1	2	5	2	2	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	
153	2	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
154	3	2	1	3	4	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	
155	2	1	3	2	3	2	2	4	2	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	
156	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
157	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	
158	3	2	1	3	1	1	1	5	2	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0
159	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
160	3	1	1	5	6	1	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1
161	2	1	3	3	4	1	1	2	2	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
162	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
163	2	1	2	3	2	2	2	5	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
164	3	2	1	4	4	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
165	2	2	3	3	4	1	2	4	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0
166	3	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1

167	2	2	3	3	4	1	1	3	2	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	
168	3	1	3	2	6	1	1	1	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
169	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1		
170	2	1	3	4	2	2	2	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1		
171	1	2	1	3	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
172	3	2	3	3	4	1	1	1	2	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
173	2	2	1	5	1	1	1	2	2	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	
174	2	1	3	2	4	1	2	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	
175	1	2	1	3	5	1	1	3	2	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	
176	2	1	3	2	4	1	2	1	2	2	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
177	3	2	1	4	1	1	1	2	2	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	
178	2	1	3	3	3	2	2	4	2	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	
179	3	1	1	5	6	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	
180	2	2	2	3	4	1	2	2	2	2	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
181	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	
182	3	1	3	4	6	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	
183	2	2	1	3	4	1	2	4	2	2	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	
184	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	
185	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0
186	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0
187	1	2	1	4	1	1	1	5	2	2	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
188	3	1	2	3	6	1	2	1	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
189	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
190	3	1	1	3	6	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0
191	2	2	3	3	4	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

192	3	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0
193	1	1	3	3	4	1	2	5	2	2	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1
194	3	2	1	4	1	1	1	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1
195	2	1	3	3	3	2	2	4	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
196	2	2	1	5	1	1	1	2	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
197	3	1	3	2	6	1	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0
198	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	3	3	4	1	2	5	2	2	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0
200	3	2	2	4	4	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
201	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
202	3	1	1	3	6	1	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
203	2	2	3	2	3	2	1	4	2	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0
204	3	1	1	3	4	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1
205	2	2	3	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
206	3	1	1	3	6	1	2	1	2	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0
207	1	2	3	2	4	1	1	3	2	2	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
208	3	1	2	3	6	1	2	1	2	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
209	2	2	1	3	1	1	1	4	2	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1
210	3	1	3	2	4	1	2	1	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0
211	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
212	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
213	3	1	2	4	6	1	2	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1
214	2	2	1	3	1	1	1	3	2	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	3	1	3	3	4	1	2	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0
216	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1

**ANEXO 8.
CONSTANCIA DE REPORTE DEL TURNITIN**



**INFORME DE ORIGINALIDAD
DOCUMENTO PARA TRAMITAR SUSTENTACIÓN**

Yo, Percy Rodríguez Retis. Asesor del PA de Enfermería y designada mediante Resolución N°412-2021-D-FCS-UDH, documento del estudiante: **Branlin Edson REYNOSO ACERO** del Programa Académico de Enfermería, con la investigación titulada:
“PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD POTRACANCHA 2019”
Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **19%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de junio del 2021.

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD HUÁNUCO
MIRÓ RED POTRACANCHA

Mg. Percy Rodríguez Retis
RNM 000091007 15485
J.C.P.C.

Mg. Rodríguez Retis, Percy
DNI N° 22518243