

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



=====

**“LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL PREVENTORIO ESPECIALIZADO DE
CÁNCER DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO 2016”**

=====

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: GIULIANO ALEJANDRO VERA YAMAMOTO

ASESOR: Dra. NANCY VERAMENDI VILLAVICENCIOS

HUÁNUCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A todos mis seres queridos dedico
esta tesis, quienes son mi fortaleza.

Los amo

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento al Director del Hospital San José por darme los permisos correspondientes para llevar a cabo mi tesis.

A todos los pacientes que se dieron tiempo en brindarme su apoyo, quienes fueron mi muestra y colaboraron en este estudio de gran valor científico.

RESUMEN

En su mayoría los pacientes con diagnóstico de cáncer y /o sospecha tienen mayor labilidad emocional, son pocos los estudios relacionados al respecto en pacientes oncológicos y su calidad de atención en nuestro país y menos en este Hospital. Por esto vi la necesidad de plantearme como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016. Fue un **estudio de investigación:** Descriptivo-correlacional, corte transversal, una muestra no probabilística de 28 pacientes, se **recolectó datos** con 02 cuestionarios: Variable independiente: **La calidad de atención** con sus variables intervinientes: **Aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía** y variable dependiente **satisfacción del usuario externo**, ambos cuestionarios fueron validados por Juicios expertos especialistas en el tema. Con valor 0.944 Alpha de Cronbach mostrando que el instrumento aplicado es altamente confiable.

Los resultados: Rechazamos las hipótesis nulas y aceptamos las alternas, para general con valor de 0.751, hipótesis específicos. **Aspectos tangibles** 0.491, **Fiabilidad** 0.700, **Sensibilidad** 0.740, **Seguridad** 0.768, **Empatía** 0.670.

Conclusión: Existe alta relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, con valor de 0.751. Coeficiente de correlación p-valor entre ambas variables.

Palabras claves: Calidad de atención, Aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

Mostly patients diagnosed with cancer and / or suspicion have greater emotional lability, there are few related studies in cancer patients and their quality of care in our country and less in this hospital. That is why I saw the need to consider as a general objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in the Specialized Cancer Preventory of the San José del Callao Hospital 2016. It was a research study: Descriptive-correlational, court Transversal, a non-probabilistic sample of 28 patients, collected data with 02 questionnaires: Independent variable: The quality of care with its intervening variables: Tangible aspects, reliability, sensitivity, safety, empathy and dependent variable satisfaction of the external user, both questionnaires were Experts validated by experts specialized in the subject. With value 0.944 Alpha of Cronbach showing that the instrument applied is highly reliable.

The results: We reject the null hypotheses and accept the alternate ones, for general with a value of 0.751, specific hypotheses. Tangible aspects 0.491, Reliability 0.700, Sensitivity 0.740, Security 0.768, Empathy 0.670.

Conclusion: There is a high direct and significant relationship between quality of care and satisfaction of the external user, with a value of 0.751. P-value correlation coefficient between both variables.

Keywords: Quality of care, tangible aspects, reliability, sensitivity, security, empathy and satisfaction of the external user.

INTRODUCCIÓN

En el sector salud, obtener calidad en la atención se ha convertido en un propósito, por ello, en la mayoría de los países del mundo, tienen asignada una parte muy importante del gasto público; en Perú, como quizá en muchos otros países el recurso es limitado y la demanda de salud es creciente, lo que exige utilizar los recursos de manera eficiente para que el sistema pueda ampliar la cobertura de atención sin menoscabo de la calidad del servicio.

Actualmente en Perú existe una fragmentación del sistema de salud, aunado con la pérdida de valores como la equidad, solidaridad y la transformación de la cobertura y la calidad en temas de mercado, esto se traduce en necesidades y expectativas de la población que parecen no estar satisfechas.

La organización se ve obligada a producir más y mejor y, para ello, debe entender que el usuario tiene que estar en el centro de sus objetivos. El cliente exige bienes y servicios de calidad. En este contexto el concepto de calidad aparece como la estrategia que nos permite ser competitivos. Es necesario reconocer que hoy en día, se requiere la optimización de los recursos, tanto humanos, como materiales, la mayor eficiencia y eficacia en los procesos, y esencialmente la satisfacción de los usuarios, más aun cuando se debe considerar que está en juego la salud y el bienestar de las personas de la comunidad.

De acuerdo a lo expuesto, la presente investigación para su desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema de investigación, se redacta el problema general los problemas específicos, se plantean el objetivo general y los problemas

específicos, se formula la hipótesis general y las específicas, se justifica el trabajo y se identifican sus variables.

Capítulo II: Marco Teórico conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

Capítulo IV: Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente,

Capítulo V: Discusión de resultados teniendo en cuenta la contratación de la hipótesis general.

Conclusiones y Sugerencias de acuerdo a sus objetivos, para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

EL AUTOR

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iii
SUMMARY	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	vi
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema. (Problemas general y específicos).....	2
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	3
1.4. Hipótesis y/o Sistemas de hipótesis:.....	4
1.5. Variables.....	5
1.6. Operacionalización de variables.....	6
1.7. Justificación e importancia	7
1.8. Viabilidad	7
1.9. Limitaciones	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes:	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos	16
2.4. Bases Epistémicos.....	20
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLOGICO	
3.1 Tipo de investigación	22
3.1.1. Aplicada	22
3.2. Nivel de investigación.....	22
3.3 Diseño y esquema de la investigación.	22
3.4 Población y muestra.	23
3.4.1. Población	23
3.4.2. Criterios de inclusión.....	23
3.4.3. Criterios de exclusión.....	23
3.4.4. Tamaño de muestra	24
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.6. Técnica de procesamiento, análisis e interpretación de los	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii

ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
2.4 BASES EPISTÉMICAS	20
La satisfacción y calidad, desde el punto de vista de la psicología, es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo XIX e inicio del XX, la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano.	20
Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento. Si alguna duda se albergara sobre este hecho, para disiparla bastaría con recordar los nombres de Freud, James y Winsbagger, luego de Rogers y Maslow y, más recientemente, la teoría de las emociones intelectuales, o de la programación neurolingüística.	20
El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es una pregunta compleja. Al respecto cabe decir que si bien, tradicionalmente, la psicología vinculó la satisfacción con una definición restringida del comportamiento, los más recientes estudios usan definiciones de mayor alcance.	20
Según Zas, se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no. (11.....	21
M₁ ----- O₁	23
O₂	23
r = (O₁, O₂)	23
Dónde:.....	23

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Hospital San José se atienden en la unidad de displasia y el preventivo especializado de cáncer un promedio de 235 mujeres al año. De las cuales 9 % son diagnosticadas de cáncer de cuello uterino y 1% de mama. Es Común escuchar quejas de las atenciones en cuanto a demora en tiempos de espera, citas prolongadas y a veces en el mal trato por el personal de salud.

Existen pocos estudios que demuestren en este nosocomio los avances en gestión de la calidad de atención en los diferentes departamentos médicos y/o quirúrgicos es importante conocer la percepción de los usuarios que se atienden en este servicio, en su mayoría los pacientes con diagnóstico de cáncer y /o sospecha tienen mayor labilidad emocional, son pocos los estudios relacionados al respecto en pacientes oncológicos y su calidad de atención en nuestro país no hay mayor información.

La calidad de la atención y la satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada actualmente uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (1).

El tema de SU es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas (2).

La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio: comparar sistemas o programas de salud, evaluarla calidad de los servicios de salud (3).

Es por esto último que nos vemos motivados a realizar el presente estudio que servirá como base para futuras estrategias de gestión en la calidad de atención que pueden ser utilizadas por las autoridades administrativas y sus respectivos equipos de gestión.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Es por esto último que nos vemos motivados a realizar el presente estudio que servirá como base para futuras estrategias de gestión en la calidad de atención que pueden ser utilizadas por las autoridades administrativas y sus respectivos equipos de gestión.

Por ello se formula la siguiente pregunta general:

1.2.1. Problema general

¿Cómo se viene dando la calidad de atención y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016?

1.2.2. Problemas específicos

P1 ¿Cómo se viene dando la calidad de atención (**aspectos tangibles**) y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016?

P2 ¿Cómo se viene dando la calidad de atención (**fiabilidad**) y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016?

P3 ¿Cómo se viene dando la calidad de atención (**sensibilidad**) y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016?

P4 ¿Cómo se viene dando la calidad de atención (**seguridad**) y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016?

P5 ¿Cómo se viene dando la calidad de atención (**empatía**) y la relación con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

O1. Verificar la relación entre la calidad de atención (**aspectos tangibles**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

O2 Describir la relación entre la calidad de atención (**fiabilidad**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

O3 Describir la relación entre la calidad de atención (**sensibilidad**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

O4 Verificar la relación entre la calidad de atención (**seguridad**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

O5 Verificar la relación entre la calidad de atención (**empatía**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

1.4. HIPOTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS

1.4.1 Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

1.4.2 Hipótesis específicas

H1. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (**aspectos tangibles**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016

H2. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (**fiabilidad**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

H3. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención **(sensibilidad)** con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

H4. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención **(seguridad)** con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

H5. Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención **(Empatía)** con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

1.5. VARIABLES

1.5.1 Variable Independiente:

Calidad de Atención

Definición conceptual.-

Es el grado en que los profesionales utilizan los medios más deseables para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud de los usuarios del preventorio especializado de cáncer.

Dimensiones:

- Aspectos tangibles
- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía

1.5.2 Variable Dependiente:

Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual.-

Es el nivel de concordancia entre las expectativas de los pacientes en relación al servicio recibido por el personal profesional del preventorio especializado de cáncer

Dimensiones:

- Expectativa
- Percepción

1.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	OPERACIONALIZACIÓN		
	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
INDEPENDIENTE Calidad de atención	Aspectos tangibles	1.Equipos Modernos 2.Instalaciones Físicas visualmente atractivas 3.Profesionales presentables 4.Materiales de Información Atractivos	Cuestionario de salud SERVQUAL
	Fiabilidad	5.Promete hace algo, lo cumple 6.Muestra inter en solucionarlo 7.Primer atención en consultorio 8.tiempo promedio 9.Presentado alguna queja o reclamo	
	Sensibilidad	10.Informa cuando concluirá su tratamiento 11.Atiende con rapidez 12.Profesionales están dispuestos a ayudarles 13.Responde sus inquietudes o preguntas	
	Seguridad	14.Trasmite confianza 15.Seguro en sus atenciones 16.Conocimiento suficiente 17. Responde a las preguntas sobre su enfermedad	
	Empatia	18.Atencion 19.Horarios de trabajo 20.Atencion personalizada 21.Mejorarsu salud 22.Comprende sus necesidades	
DEPENDIENTE Satisfacción del usuario externo	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
	EXPECTATIVA	1.Tiempo de espera 2.Cambio de Cita 3.Información 4.Confidencialidad	Cuestionario de salud SERVQUAL
	PERCEPCION	5.Trato 6.Oportuno 7.Resultados 8.Competencia Profesional	SERVQUAL

1.7 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

1.7.1. De Carácter Práctico

Este estudio es de gran valor científico, cuyos resultados servirán para futuros estudios relacionados con el tema de Calidad de la atención y que los usuarios externos sientan una satisfacción excelente de la atención recibida, porque el paciente significa un todo para la institución

1.7.2 De Carácter Metodológico

Se creará estrategias para cumplir con todos los Indicadores como la efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad atención centrada en el paciente cuyos indicadores forman parte de una buena atención de calidad.

1.7.3 De carácter Teórico

Los resultados servirán para conocer al potencial usuario para orientar su oferta de atención acorde con las exigencias propias de cada población con diferentes arraigos históricos culturales y sociales, debe ser particularmente orientado a fin de poder lograr cumplir a cabalidad su objetivo primordial que debe ser la satisfacción de las necesidades de salud de la población.

1.8, VIABILIDAD DEL ESTUDIO

Las razones determinantes de la viabilidad del estudio son:

- El objeto de estudio, está representado por los usuarios externos.
- Cuyos objetivos del estudio son alcanzables por la colaboración de los usuarios externos cuyos resultados nos permitirán conocer en qué nivel de satisfacción se encuentran.

- Se dispone de los instrumentos de recolección de la información con el Cuestionario de salud SERVQUAL .
- Suficiente disponibilidad de bases teóricas y antecedentes relacionados al tema.
- Disponibilidad de los recursos técnicos, económicos y materiales para la ejecución del proyecto.

1.9. LIMITACIONES

A. En cuanto al objeto de estudio

Se tomara en cuenta a todos los usuarios externos que no desean participar en el estudio a pesar que se les explico la importancia del estudio.

B. En cuanto al enfoque.

El estudio está centrado en el análisis cuantitativo y no cualitativo aunque se trate de una investigación con muchos aspectos a tener en cuenta como la percepción de sentimientos.

C. En cuanto a la localización

No los resultados de la investigación, la focalización del proceso obedece a razones del estudio con características de ser piloto.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 A nivel Internacional.

Teresita de J Ramírez Sánchez (1998) en su trabajo de tipo analítico descriptivo de corte transversal de título: **“Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios’**. Encontró que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Concluyendo que es necesario profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de atención. (4).

Cecilia Colunga Rodríguez (2007) en su trabajo de tipo transversal analítico de título: **“Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita”** en Cuba. Encontró que la calidad de atención fue alta excepto en tiempo de espera (5).

Valentín Gonzales Araceli (2004) en su trabajo de tipo cuasi experimental de corte transversal titulado **“Satisfacción del paciente con atención de enfermería en España”** concluyeron que la satisfacción global con el hospital, las características demográficas y el hecho de conocer el nombre de la enfermera son los principales factores determinantes de la satisfacción del paciente.(6).

Morales y Carvajal (2008) en su trabajo “**Percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria**” Obtuvo que el 64% se queja de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidad. Maltrato en el fichaje en 51% y maltratado de enfermería en 30%. La calidad de atención médica fue percibida como buena en el 90% (7).

2.1.2 A nivel nacional.

Juan Seclén-Palacin (2000) en su trabajo de tipo analítico descriptivo de corte transversal de título “**satisfacción de usuario de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados**” concluye que existen factores socio demográficos, económicos y de accesibilidad para la atención que muestran relación con la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario fue de 68.1% y 62.1% para los centros de salud y hospitales respectivamente. (8).

Remusgo Artesano Anika (2002) en su trabajo de tipo descriptivo de corte transversal, titulado **Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen** concluyeron que el nivel de satisfacción del paciente es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de geriatría. (9).

Patricia Chávez de Paz (2009) en su trabajo de tipo descriptivo transversal y observacional, titulado “**Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional 2 de Mayo 2006**”. Encontró que el 76.1% considero buena satisfacción,

el 21.6% regular y 2.3% mala. Concluyó que existe un alto nivel de satisfacción del paciente con la atención médico recibida en consultorios externos de dermatología del HNMD el cual se asocia a una buena información acerca de su enfermedad por parte del médico. (10).

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1 La calidad de la atención en salud

Mejorar la calidad de la atención médica es preocupación pluri-institucional y en ella trabajamos con diferentes aproximaciones y matices, entidades responsables de ella; pues del concepto abstracto de calidad definido como un alto nivel de excelencia profesional o un uso eficiente de los recursos, pasando por un mínimo de riesgos para el paciente o un alto grado de satisfacción de éste concluyendo en un impacto final en la salud asistimos a una indefinición que no es novedosa en la aplicación a la salud, pues sigue siendo difícil de definir en términos genéricos como calidad total (5).

Si nos preguntáramos desde cuando se habla de calidad total en el sector salud, reseñaríamos que en la década de los ´60 se instalan Departamentos de Medicina Preventiva o Comunitaria o Social, en la década de los ´70, antes de Alma Ata (Salud para Todos el año 2000) se vislumbran experiencias en atención primaria, en la década de los ´80 se configura una Reforma en los sistemas de salud y en la década del ´90 se afianza el hablar y practicar la calidad total en salud.

Pero es la historia de la calidad un proceso reciente?, definitivamente no, pues ya desde 2150 años antes de Cristo, el código de Hammurabi (Rey de Babilonia) declara: “Si un albañil construye una casa para un

hombre, y su trabajo no es bueno y la casa se cae matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte". En el siglo XIII los artesanos tenían un concepto elevado de la calidad, con la revolución industrial se pierde este contacto con el cliente. A fines del siglo XIX, la administración científica de Taylor y Fayol supervisan el control de la calidad y ya desde los '50, Deming en Japón y al mismo tiempo Juran, Ishikawa y otros implantan la calidad total como metodología que garantiza el éxito de las empresas.

2.2.2 Bases conceptuales de la calidad total

Las tomo de los maestros, Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la Calidad de la Atención en Salud, quién en los tres tomos de su obra señala el camino a seguir; y en Calidad de Servicios del Dr. Enrique Ruelas Colepa, ¿Por qué ahora necesitamos de la calidad total o garantía de la calidad en salud? (6).

Por un lado los costos son elevados, esto es un problema principal hasta de los países desarrollados como EE.UU. y los de Europa, que nos han llevado a la guerra de la garantía de la calidad; por el otro lado, en nuestros países tenemos necesidad de incrementar la cobertura con recursos limitados, y esto quiere decir que con los recursos que tenemos, logremos mejorar la salud de nuestras poblaciones, dentro de una crisis económica y una pérdida de la legitimidad, y que ya no hay mucha diseminación del concepto y los métodos más que en algunos países como en Portugal y no tanto en los nuestros, las demandas hacia los médicos sobre la atención a la salud y que tengan que presentarse

ante abogados y juicios, con tal de demostrar que si realmente estuvieron haciendo lo mejor. Los pacientes son las diferentes presiones que han llevado a que se vuelva de moda la garantía de la calidad o mejoramiento continuo de la calidad.

La literatura sobre la satisfacción del paciente es hoy en día extensa y ostensiblemente orientada a la práctica habiéndose descuidado, hasta hace relativamente bien poco los aspectos conceptuales y metodológicos, tal como lo plantea Attkisson, C y Pascoe, G. (15) quien señala que:

“La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones.”

Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción.

De acuerdo a lo descrito, tenemos a Hulka, quien citó la competencia profesional del médico, su cualidad, personal y los costos e inconvenientes de los cuidados prescritos.

Ware hizo mención de accesibilidad/conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultados de los cuidados; financiación y humanización;

prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional; y ambiente favorecedor de los cuidados.

Por su parte, Wolf consideró tres dimensiones: cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico); afectiva (interés y comprensión que demuestra); y comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del médico).

Para Feletti, Firman y Sanson-Fisher serían 10 las dimensiones:

“ ... competencia en el dominio físico, competencia en el dominio emocional, competencia en relaciones sociales, médico como modelo, cantidad de tiempo de consulta, continuidad de cuidados percibida, mutuo entendimiento en la relación médico-paciente, percepción del paciente de su individualidad, tipo y calidad de la información, y competencia en el examen físico de paciente”.

Desde otra perspectiva se ha intentado conceptualizar la satisfacción intentando explicar cómo realizan este tipo de evaluaciones los pacientes. Linder-Pelz (16,17,) revisó las principales teorías socio-psicológicas sobre satisfacción del consumidor para concluir en lo siguiente:

“una actitud positiva individual hacia las distintas dimensiones de los servicios de salud”.

El usuario evalúa la calidad de atención no sólo valorando el resultado final (curación o no), sino también en función de su percepción del servicio recibido (por ejemplo, implicación e interés del personal, trato

personal, humano...). Por tanto, los criterios que realmente cuentan en la evaluación de la calidad de un servicio son los que establecen los pacientes. Sus expectativas son las que deben fijar el estándar de lo que es accesibilidad o de qué servicios son convenientes, confortables u oportunos. Son ellos quienes nos dicen cómo se les ha escuchado, cómo se les ha informado, cómo se les ha permitido ejercer su decisión y cómo se les ha tratado.

La percepción de satisfacción parece ser uno de los factores más influyentes en la evaluación del centro asistencial, lo que puede no ser siempre debido a un conocimiento objetivo por parte del consumidor de salud, porque existen elementos en esta evaluación que están relacionados con atributos que forman parte de sus sentimientos, emociones, pensamiento y expectativas.

La satisfacción está estrechamente relacionada con el buen trato como elemento importante para incrementar la satisfacción en la atención de salud recibida en los consultorios.

El trato a los usuarios es un elemento más que, el usuario de salud vincula a la imagen y a la calidad percibida en la atención de salud lo que es evaluado desde que la persona entra al consultorio hasta que se va, es decir, la exploración de esta ruta se vivencia como una experiencia ya sea como paciente, acompañante, etc. Esta situación incorpora elementos de evaluación que se producen bajo el nivel de consciencia ya que un 95% de los pensamientos, las emociones y el aprendizaje se produce en la mente inconsciente (según Zaltman G.). Esto no es un elemento menor, porque la mente inconsciente aprende

con rapidez y transforma aceleradamente las experiencias buenas y malas en reglas tácitas que los guían frente a nuevas situaciones. Por lo tanto, cuando se evalúa el trato se procura tener en cuenta estos procesos inconscientes que moldean las respuestas y la información que los consumidores de salud proporcionan.

2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS, DIRIGIDOS A FUNDAMENTAR LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Calidad de la atención de la salud

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Avedis Donabedian).

2.3.2 Definición de calidad:

Se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, esto es un beneficio de la mayoría de la sociedad.

2.3.3 Filosofía de la calidad total

- La persona que hace el trabajo es la que mejor lo conoce.
- Las personas quieren estar involucradas y hacer bien su trabajo.
- Cada persona quiere sentirse con capacidad de contribuir al mejoramiento.
- Trabajando juntos se logra mejorar más.

- Procesos estructurados de solución de problemas producen mejores resultados.
- Las técnicas gráficas de solución de problemas permiten mejor visualización.
- No se logra mucho buscando culpables. Se logra más analizando el sistema.
- Mejorar calidad al remover causas de problemas en el sistema, inevitablemente conduce hacia una mejoría de la productividad.
- Colaboración es mejor que rivalidad.
- En cada organización hay "piedras preciosas".

2.3.4 Fundamentos

- Identificación de la cadena cliente proveedor.
- La principal fuente de defectos de calidad son problemas en los procesos.
- Extender la variabilidad de los procesos es clave para mejorar la calidad.
- Identificación de procesos vitales.
- Estrategias basadas en pensamientos científicos y herramientas estadísticas.
- Involucramiento total de los empleados en todos los niveles.
- La pobre calidad es costosa.

2.3.5 Dimensiones de la calidad

Según Moreno Luzón (18) son:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y con cuidado.

Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

Según Lourdes Munch y Paloma Sandoval (19) son:

- **Confiabilidad**: Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.
- **Comprensión**: Implica la realización de esfuerzos serios para proveer atención esmerada e individual.
- **Capacidad de respuesta**: Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas.
- **Competencia**: Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos.

- **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad de contacto y acercamiento, a no hacer esperar a los usuarios. Se logra con una atención expedita al cliente, una ubicación conveniente y el establecimiento de horas adecuadas de atención.
- **Credibilidad:** Desempeñarse con veracidad y honestidad, con objeto de lograr la satisfacción de las necesidades de los clientes. Comprende el producto o servicio, la reputación de la empresa y las características del producto. El cliente debe poseer la seguridad de que su elección realmente fue correcta.
- **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características.
- **Tangibilidad:** Evidencia de los beneficios que obtuvo el cliente al comprar el producto o servicio.
- **Empatía:** La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.
- **Responsabilidad:** Servir al cliente pronto y eficazmente. Cuando los clientes no pueden comunicarse con la empresa debido a la burocracia, o cuando sus necesidades no son atendidas, perciben escasa responsabilidad.

2.3.6 Definición de la satisfacción del usuario

Los primeros en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente", fueron Koos y Donabedian. Como tal medida de resultado ha sido analizada desde diferentes perspectivas, observándose un paulatino cambio en su concepción.

2.4 BASES EPISTÉMICAS

La satisfacción y calidad, desde el punto de vista de la psicología, es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo XIX e inicio del XX, la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano.

Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento. Si alguna duda se albergara sobre este hecho, para disiparla bastaría con recordar los nombres de Freud, James y Winsbagger, luego de Rogers y Maslow y, más recientemente, la teoría de las emociones intelectuales, o de la programación neurolingüística.

El porqué de la importancia de la satisfacción en los sistemas de regulación del comportamiento humano es una pregunta compleja. Al respecto cabe decir que si bien, tradicionalmente, la psicología vinculó la satisfacción con una definición restringida del comportamiento, los más recientes estudios usan definiciones de mayor alcance.

Según Zas, se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como "satisfactorio" o no. (11

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

El estudio de investigación según la orientación o el grado de abstracción es:

3.1.1. Aplicada

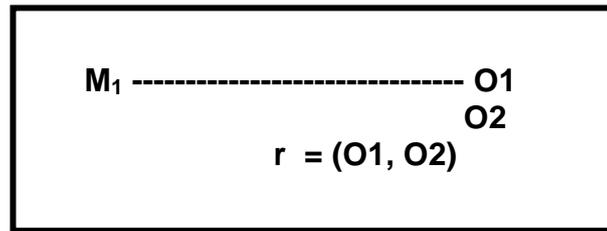
- Por la aplicación de los modelos estadísticos en la identificación, caracterización y correlación entre las variables: Dependiente e independiente.
- Por la aplicación del Cuestionario de salud SERVQUAL en los usuarios externos que asisten al Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao.
- Por la aplicación del protocolo de investigación de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo – correlacional (Hernández, Fernández Y Baptista. Metodología De La Investigación, (PP. 58 - 62).

3.3 DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACION

El diseño de investigación es no experimental, modalidad Descriptivo – Correlación al, que modela la forma de la implementación y ejecución del proceso investigativo, cuyo esquema lineal es la siguiente: (Sánchez y Reyes. Metodología y Diseños de la Investigación Científica. P. 89).



Dónde:

M_1 = Muestra de los usuarios externos

O_1 = Medición de la atención de calidad

O_2 = Medición de la satisfacción

r = Correlación entre ambas mediciones O_1 y O_2

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población:

La población está conformada por 60 pacientes que se atienden mensualmente en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao en consulta externa.

3.4.2 Criterios de inclusión

Todos los usuarios externos que dieron su consentimiento informado para llevarse a cabo este estudio de mucho valor científico.

3.4.3 Criterios de exclusión

Usuarios externos que no dieron su consentimiento informado, para llevarse a cabo dicho estudio.

Los cuestionarios mal llenados.

3.4.4 Tamaño de muestra

La muestra estuvo conformada de manera aleatoria o muestra no probabilística.

La muestra final estará conformada por 28 personas.

3.5 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información son: Fuentes, Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Ítems
Bibliográficas – Hemerográficas	Encuestas	Fichas Bibliográficas	22
Virtuales	Exploración virtual	Páginas Web	
Usuarios externos	Encuestas calidad de atención	Cuestionario de salud SERVQUAL	22
Usuarios externos	Encuesta de la satisfacción	Cuestionario de salud SERVQUAL	22

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

ETAPAS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
A Tabulación y procesamiento de la Información y Elaboración de datos	Técnicas estadísticas de Técnicas de ponderación	Tablas –Cuadros – Gráficas Estadígrafos descriptivos Estadígrafos de dispersión
B Análisis e Interpretación	De la Descripción De Correlación	Estadígrafos descriptivos Proporciones, ratios. Coeficientes de correlación
C Sistematización y Redacción del Informe	Protocolo del Informe de Investigación Educativa.	Tablas – Cuadros de priorización, de análisis e interpretación de los resultados
D Presentación y Exposición del Informe	Protocolo de la Exposición	Equipo de proyección y sonido Fichas de Resumen Documentos sustentatorios

Destacándose el análisis estadístico, que incluye las siguientes actividades:

- Validación de las fichas de acopio de la información.
- Tabulación de la información en tablas y cuadros estadísticos.
- Uso de tablas de contingencia.
- Matriz de correlación.
- Chi cuadrada.
- Representación Gráfica.
- Análisis e interpretación descriptiva - explicativa - comparativa de los resultados.
- Síntesis y estimación de los resultados.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Luego de haber realizado la recolección de datos se codificaron todas las preguntas para luego ser tabulados presentando los resultados en cuadros y gráficos consolidados para cada variable (independiente y dependiente) con sus dimensiones, indicadores y sus respectivas interpretaciones.

4.2. RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

4.2.1 Calidad de la atención respecto a los Aspectos Tangibles (apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales) del preventorio:

A continuación se muestran las percepciones, que los usuarios que se atendieron en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao, tienen acerca de la modernidad de los equipos del preventorio, el aspecto visual de sus instalaciones, la presentación de sus profesionales y lo atractivo de sus materiales informativos. En las Tablas N° 1, 2, 3 y 4, y las Figuras N° 1, 2, 3 y 4, se observan las valoraciones que los usuarios encuestados le dieron al servicio recibido, en lo que respecta a respuestas de preguntas asociadas con la dimensión Aspectos Tangibles.

Tabla N° 1. Los equipos del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen la apariencia de ser modernos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7,1
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	4	14,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	14,3
De acuerdo	6	21,4
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	8	28,6
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

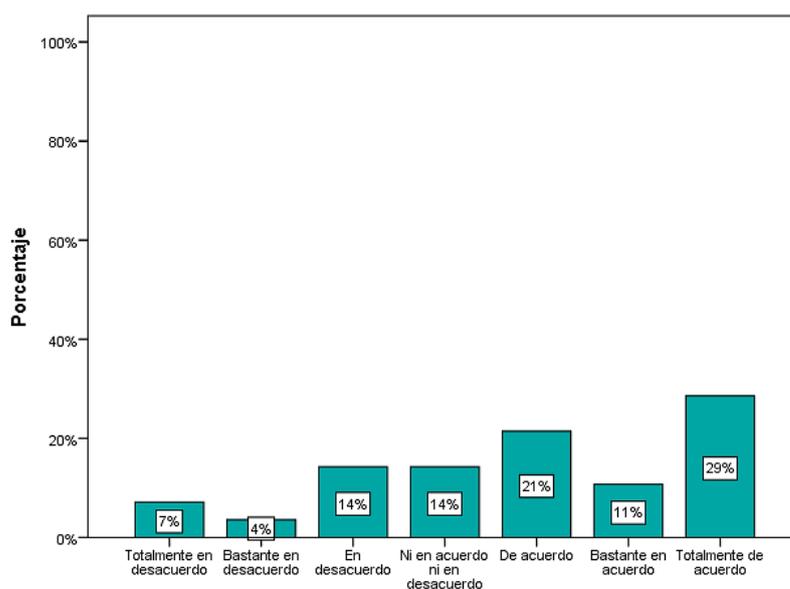


Figura N° 1. Los equipos del Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen la apariencia de ser modernos

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que los equipos del preventorio tienen apariencia de modernos, el 4% está bastante en desacuerdo con la afirmación, el 14% está en desacuerdo, el 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 21% está de acuerdo, el 11% está bastante de acuerdo y el 29% está totalmente de acuerdo en que los equipos del preventorio tienen la apariencia de ser modernos.

Tabla N° 2. Las instalaciones físicas del Preventorio de Cáncer del Hospital San José son visualmente atractivas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
Bastante en desacuerdo	3	10,7
En desacuerdo	4	14,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	13	46,4
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	2	7,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

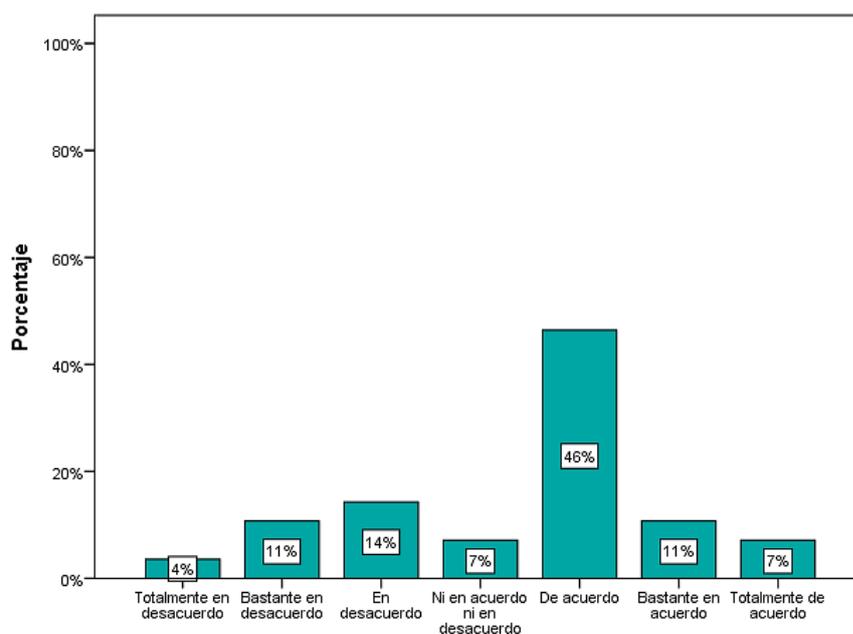


Figura N° 2. Las instalaciones físicas del Preventorio de Cáncer del Hospital San José son visualmente atractivas.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que las instalaciones físicas del preventorio son visualmente atractivas, el 4% está totalmente en desacuerdo, el 11% está bastante en desacuerdo, el 14% está en desacuerdo, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 46% está de acuerdo, el 11% está bastante de acuerdo y el 7% está totalmente de acuerdo con que las instalaciones físicas del preventorio son visualmente atractivas.

Tabla N° 3. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre presentables.

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	2	7,1
Totalmente de acuerdo	16	57,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

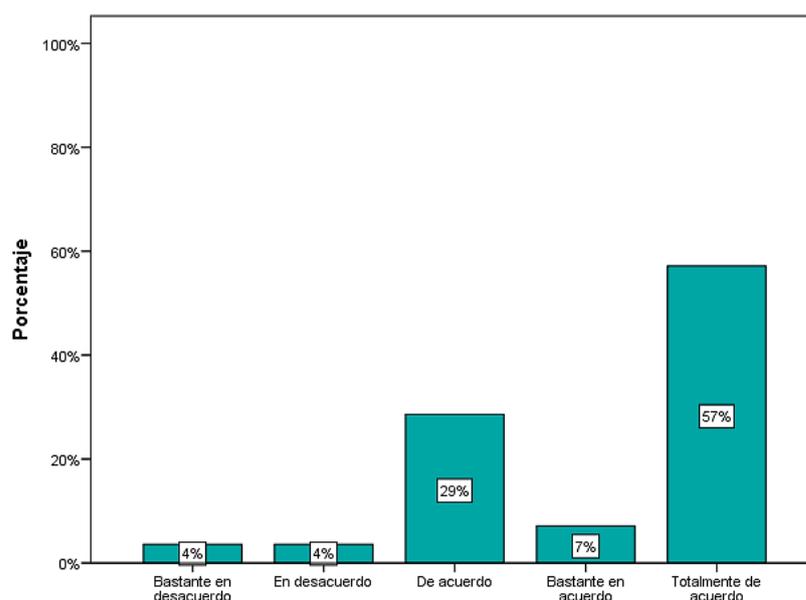


Figura N° 3. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre presentables.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio están siempre presentables, el 4% está bastante en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo, el 29% está de acuerdo, el 7% está bastante de acuerdo y el 57% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio están siempre presentables.

Tabla N° 4. Los materiales relacionados con la información que utiliza el Preventorio de Cáncer del Hospital San José (folletos, paneles, etc.) son visualmente atractivos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	2	7,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	10	35,7
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	8	28,6
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

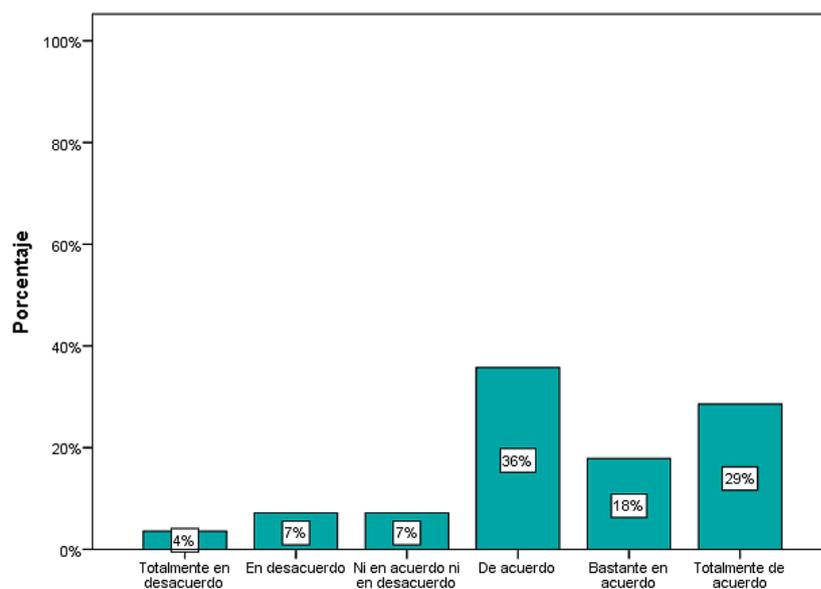


Figura N° 4. Los materiales relacionados con la información que utiliza el Preventorio de Cáncer del Hospital San José (folletos, paneles, etc.) son visualmente atractivos.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, ante la afirmación que los materiales relacionados con la información que usa el preventorio son visualmente atractivos, el 4% está totalmente en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 36% está de acuerdo, el 18% está bastante de acuerdo y el 29% está totalmente de acuerdo con que los materiales de información que usa el preventorio son visualmente atractivos.

4.2.2 Calidad de la atención respecto a la Fiabilidad (Habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa) del preventorio.

A continuación se muestran las percepciones, que los usuarios atendidos en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen acerca del cumplimiento de promesas por parte del preventorio, su interés por solucionar problemas, la atención oportuna en el mismo, el tiempo de atención y la presentación de quejas o reclamos hacia el preventorio.

En las Tablas N° 5, 6, 7, 8 y 9, y las Figuras N° 5, 6, 7, 8 y 9, se observan las valoraciones que los pacientes dieron al servicio recibido, a través de sus respuestas a las preguntas asociadas con la dimensión Fiabilidad.

Tabla N° 5. Cuando el Preventorio de Cáncer del Hospital San José promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	10	35,7
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	13	46,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

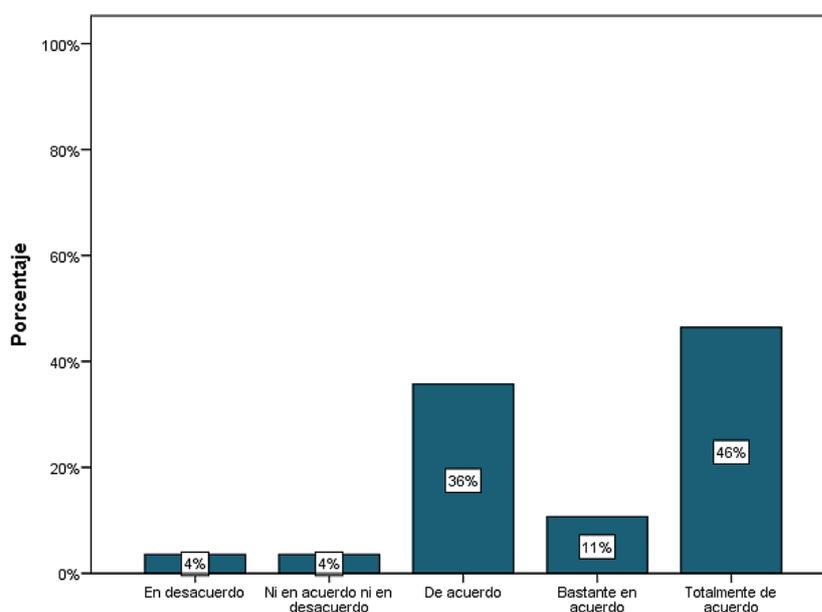


Figura N° 5. Cuando el Preventorio de Cáncer del Hospital San José promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que el preventorio cumple lo que promete, el 4% está en desacuerdo, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 36% está de acuerdo, el 11% está bastante de acuerdo y el 46% está totalmente de acuerdo con que el preventorio cumple, si promete hacer algo en cierto tiempo.

Tabla N° 6. Cuando usted tiene un problema el Preventorio de Cáncer del Hospital San José muestra interés en solucionarlo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

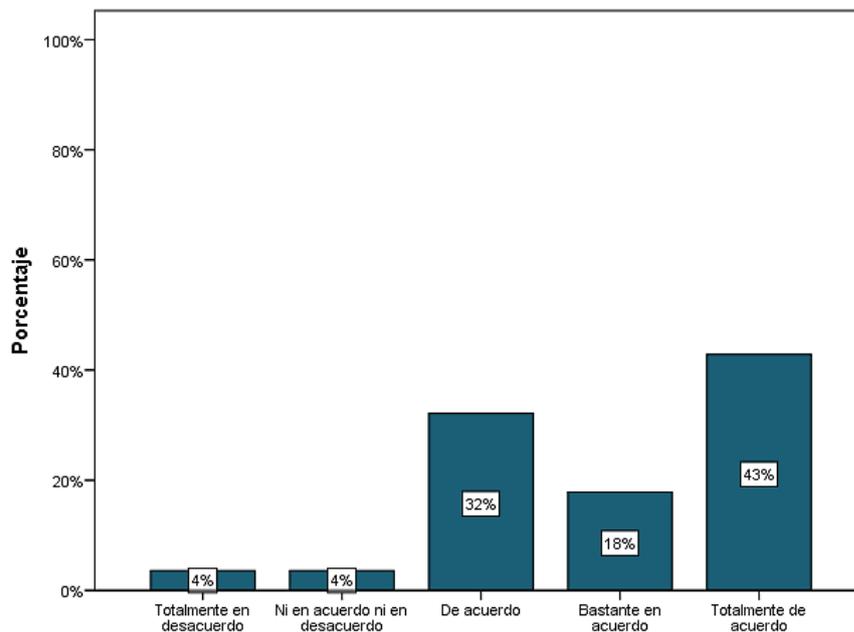


Figura N° 6. Cuando usted tiene un problema el Preventorio de Cáncer del Hospital San José muestra interés en solucionarlo.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que el preventorio muestra interés en solucionar los problemas de los usuarios, el 4% está totalmente en desacuerdo, el 4% no está de

acuerdo ni en desacuerdo, el 32% está de acuerdo, el 18% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo con que el preventorio muestra interés en solucionar los problemas de sus pacientes.

Tabla N° 7. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José recibe oportunamente la atención de consultorio.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

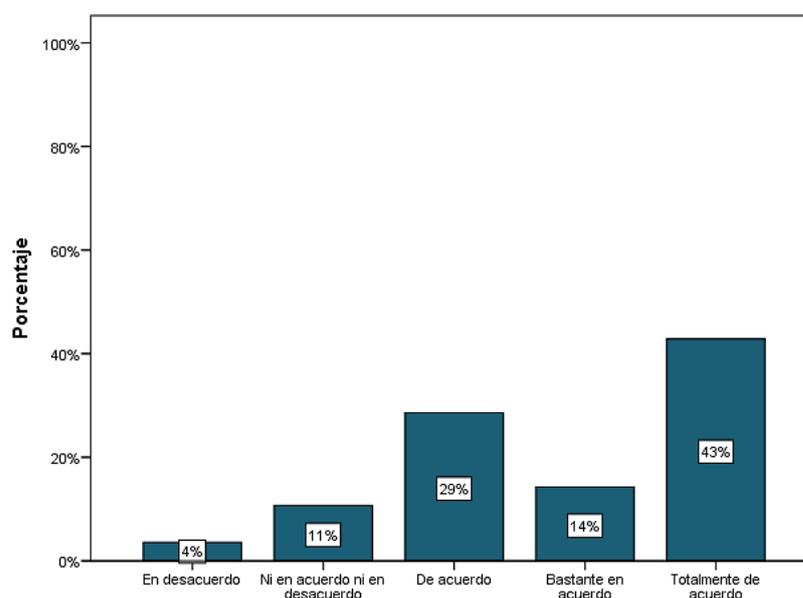


Figura N° 7. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José recibe oportunamente la atención de consultorio.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los usuarios reciben atención oportuna en los consultorios del preventorio, el 4% está en desacuerdo, el 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 29% está de acuerdo, el 14% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo con que se recibe atención oportuna en los consultorios del preventorio.

Tabla N° 8. El Preventorio de Cáncer del Hospital San José concluye la atención en el tiempo promedio.

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	2	7,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	7	25,0
Bastante en acuerdo	7	25,0
Totalmente de acuerdo	8	28,6
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

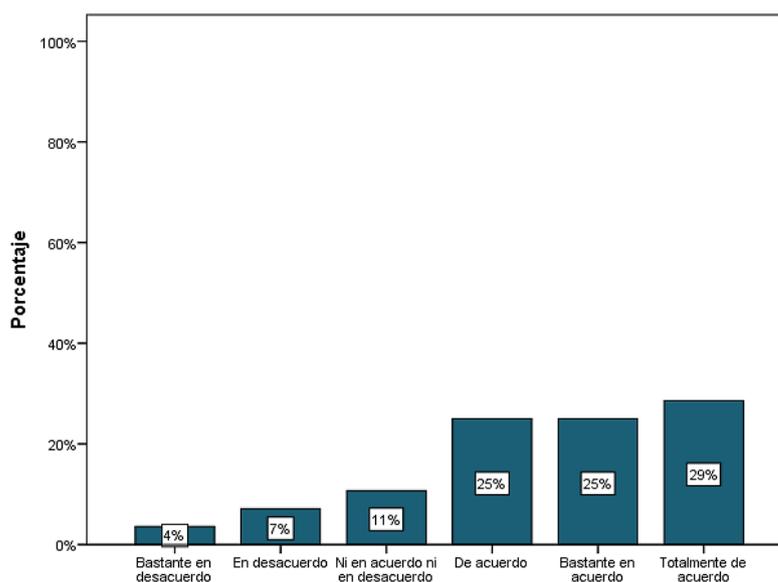


Figura N° 8. El Preventorio de Cáncer del Hospital San José concluye la atención en el tiempo promedio.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación de que la atención en el preventorio se concluye en el tiempo promedio, el 4% está bastante en desacuerdo, el 7% está en desacuerdo, el 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% está de acuerdo, el 25% está bastante de acuerdo y el 29% está totalmente de acuerdo con que las atenciones en el preventorio se concluyen en el tiempo promedio.

Tabla N° 9. Durante el tiempo de su tratamiento en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José ha presentado alguna queja o reclamo.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	21,4
Bastante en desacuerdo	3	10,7
En desacuerdo	6	21,4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	21,4
De acuerdo	3	10,7
Bastante en acuerdo	1	3,6
Totalmente de acuerdo	3	10,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

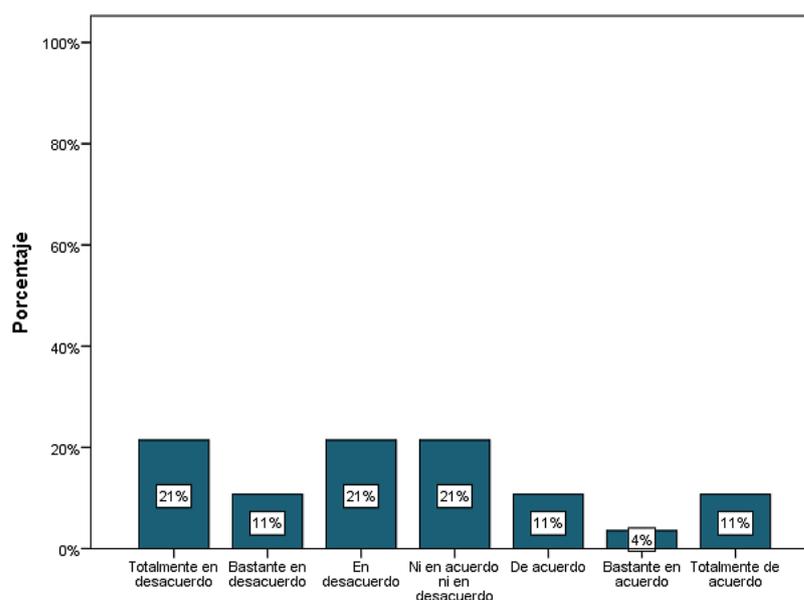


Figura N° 9. Durante el tiempo de su tratamiento en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José ha presentado alguna queja o reclamo.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, en cuanto a la afirmación que han presentado quejas o reclamos durante su tiempo de tratamiento en el preventorio, el 21% está totalmente en desacuerdo, el 11% está bastante en desacuerdo, el 21% está en desacuerdo, el 21% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 11% está de acuerdo, el 4% está bastante de acuerdo y el 11% está totalmente de acuerdo con que ha presentado quejas y reclamos durante su tiempo de tratamiento en el preventorio.

4.2.3 Calidad de la atención respecto a la Sensibilidad (Disposición y voluntad para ayudar al usuario) en el preventorio:

A continuación se muestran las percepciones, que los usuarios atendidos en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen acerca de la precisión en la información de los diagnósticos y tratamientos por parte de los profesionales del preventorio, la rapidez en la atención en el preventorio, la disposición a la ayuda por parte de sus profesionales y su disposición a responder inquietudes y/o preguntas. En las Tablas N° 10, 11, 12 y 13, y las Figuras N° 10, 11, 12 y 13, se observan las valoraciones que los pacientes dieron al servicio recibido, a través de sus respuestas a las preguntas asociadas con la dimensión Sensibilidad.

Tabla N° 10. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y tratamiento.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	7	25,0
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	15	53,6
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

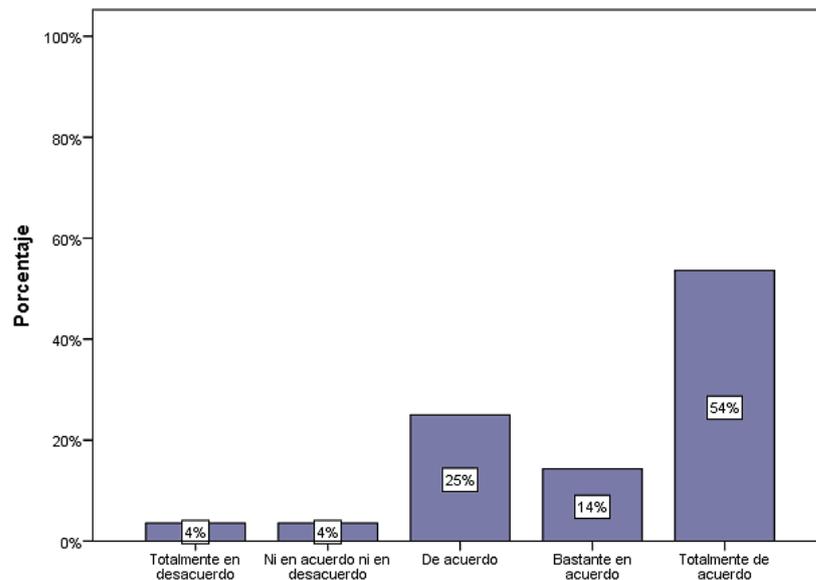


Figura N° 10. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y tratamiento.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y/o tratamiento, el 4% está totalmente en desacuerdo, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% está de acuerdo, el 14% está bastante de acuerdo y el 54% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y tratamiento.

Tabla N° 11. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José lo atienden con rapidez.

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	7	25,0
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	13	46,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

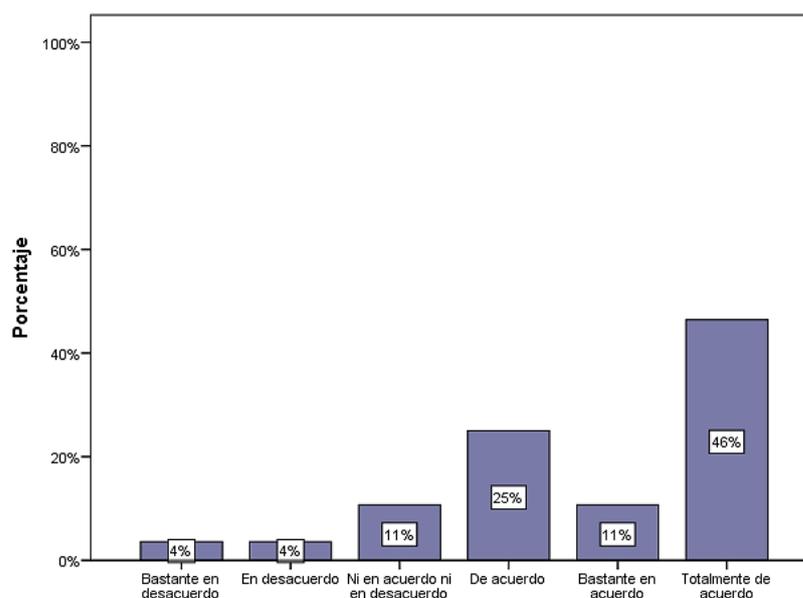


Figura N° 11. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José lo atienden con rapidez.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio atienden con rapidez, el 4% está

bastante en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo, el 11% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% está de acuerdo, el 11% está bastante de acuerdo y el 46% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio atienden con rapidez.

Tabla N° 12. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José siempre están dispuestos a ayudarle.

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	10	35,7
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	14	50,0
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

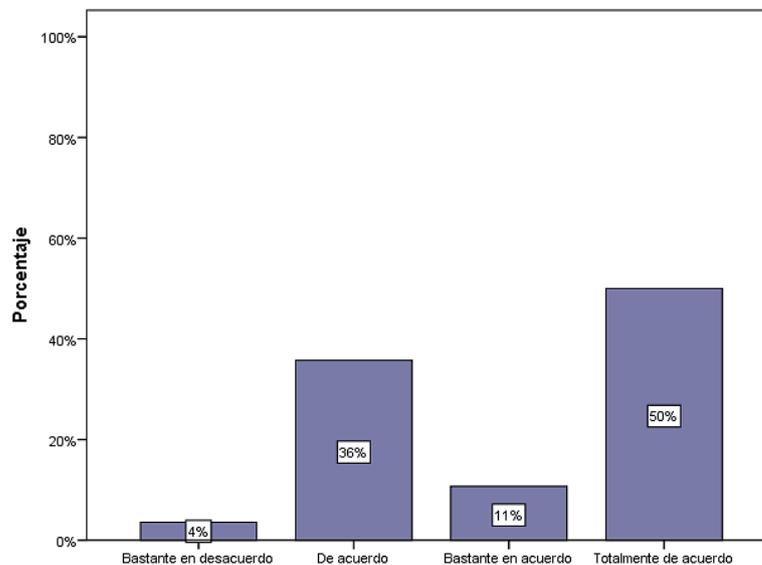


Figura N° 12. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José siempre están dispuestos a ayudarle.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio siempre están dispuestos a ayudar, el 4% está bastante en desacuerdo; el 36% está de acuerdo; el 11% está bastante de acuerdo y el 50% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio siempre están dispuestos a ayudar.

Tabla N° 13. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre dispuestos a responder sus inquietudes y/o preguntas.

	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	10	35,7
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	14	50,0
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

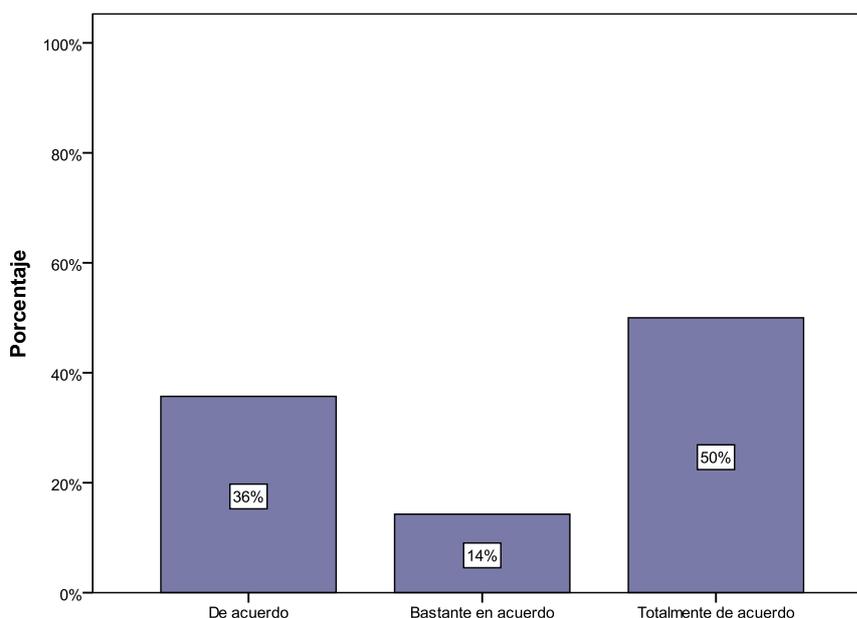


Figura N° 13. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre dispuestos a responder sus inquietudes y/o preguntas.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio siempre están dispuestos a responder sus inquietudes y/o preguntas, el 36% está de acuerdo, el 14% está bastante de acuerdo y el 50% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio siempre están dispuestos a responder sus inquietudes y/o preguntas.

4.2.4 Calidad de la atención respecto a la Seguridad (Habilidad para inspirar confianza) del preventorio:

A continuación se muestran las percepciones, que los usuarios atendidos en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen acerca de la transmisión de confianza por parte de los profesionales del preventorio, la sensación de seguridad en las atenciones en el preventorio, el conocimiento de los profesionales del preventorio para responder inquietudes y/o preguntas y el conocimiento de los profesionales del preventorio para responder preguntas sobre su enfermedad.

En las Tablas N° 14, 15, 16 y 17, y las Figuras N° 14, 15, 16 y 17, se observan las valoraciones que los pacientes dieron al servicio recibido, a través de sus respuestas a las preguntas asociadas con la dimensión Seguridad.

Tabla N° 14. El comportamiento de los profesionales le trasmite confianza a los pacientes.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	13	46,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

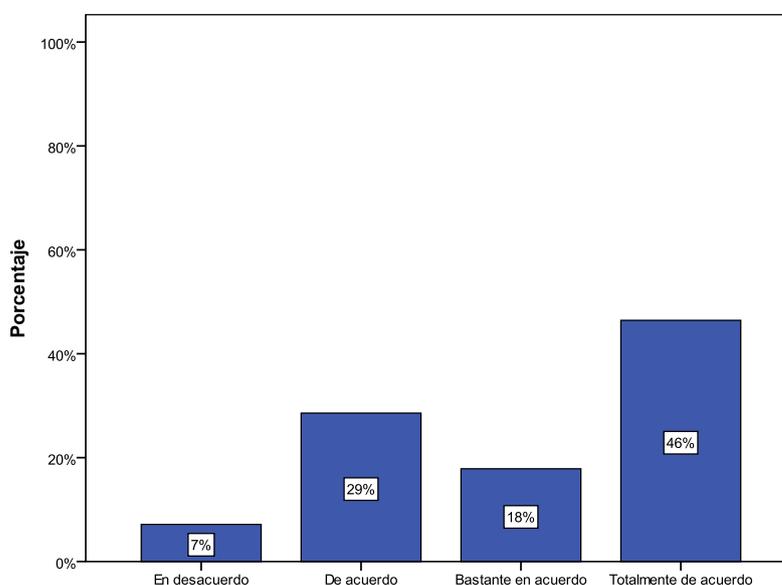


Figura N° 14. El comportamiento de los profesionales le trasmite confianza a los pacientes.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que el comportamiento de los profesionales del preventorio trasmite confianza, el 7% está en desacuerdo, el 29% está de acuerdo, el 18% está bastante de acuerdo y el 46% está totalmente de acuerdo con que el comportamiento de los profesionales trasmite confianza a los pacientes.

Tabla N° 15. Ud. se siente seguro en sus atenciones en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	16	57,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

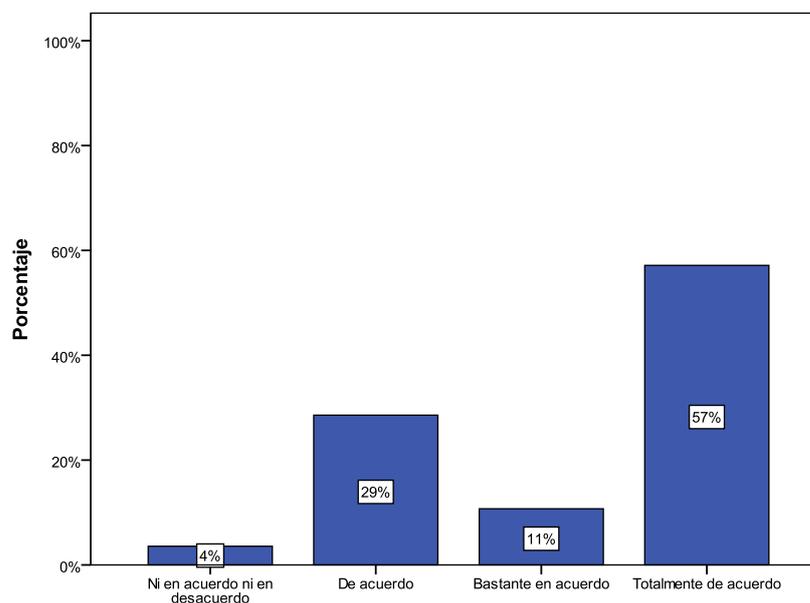


Figura N° 15. Ud. se siente seguro en sus atenciones en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que se siente seguridad al atenderse en el preventorio, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 29% está de acuerdo, el 11% está bastante de acuerdo y el 57% está totalmente de acuerdo con que se siente seguro al atenderse en el preventorio.

Tabla N° 16. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes y/o preguntas.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

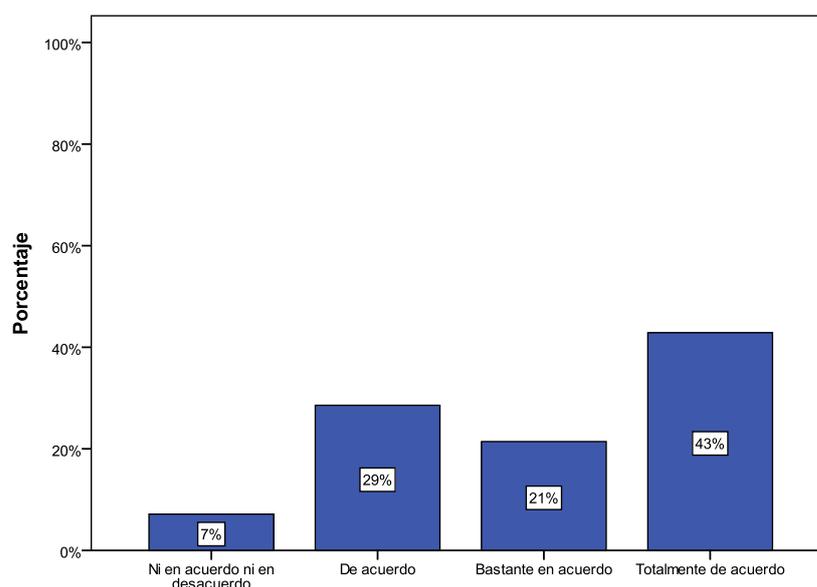


Figura N° 16. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes y/o preguntas.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio tienen conocimientos suficientes para responder inquietudes y/o preguntas, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 29% está de acuerdo, el 21% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes y/o preguntas.

Tabla N° 17. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas sobre su enfermedad.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	13	46,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

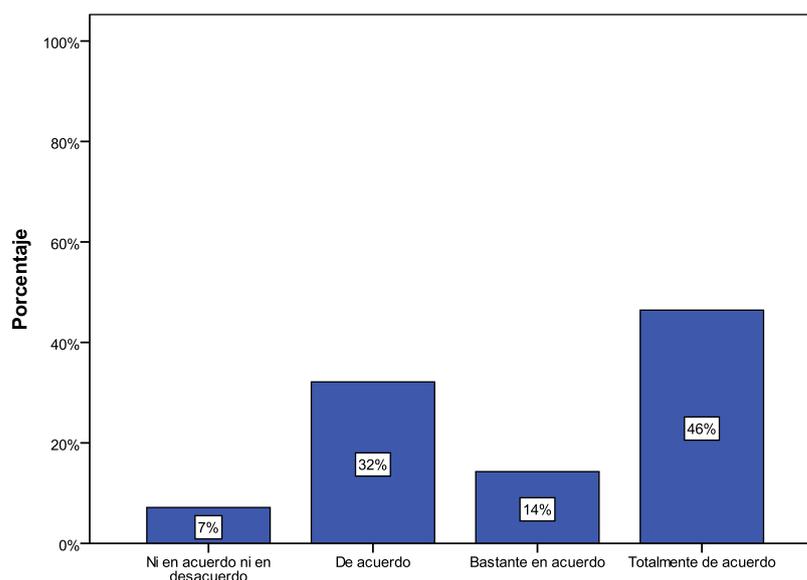


Figura N° 17. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas sobre su enfermedad.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio tienen conocimientos suficientes para responder preguntas sobre su enfermedad, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% está de acuerdo con esta afirmación, el 14% está bastante de acuerdo y el 46% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio tienen suficientes conocimientos para responder las preguntas sobre su enfermedad.

4.2.5 Calidad de la atención respecto a la Empatía (Atención individualizada) en el preventorio:

A continuación se muestran las percepciones, que los pacientes atendidos en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen acerca de que el preventorio da una atención individualizada, los horarios del preventorio, que el preventorio da una atención personalizada, la preocupación del preventorio por mejorar la salud de los pacientes y la comprensión de sus necesidades por parte de los profesionales del preventorio.

En las Tablas N° 18, 19, 20, 21 y 22, y Figuras N° 18, 19, 20, 21 y 22, se observan las valoraciones que los pacientes dieron al servicio recibido, a través de sus respuestas a las preguntas asociadas con la dimensión Empatía.

Tabla N° 18. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención individualizada.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	13	46,4
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	10	35,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

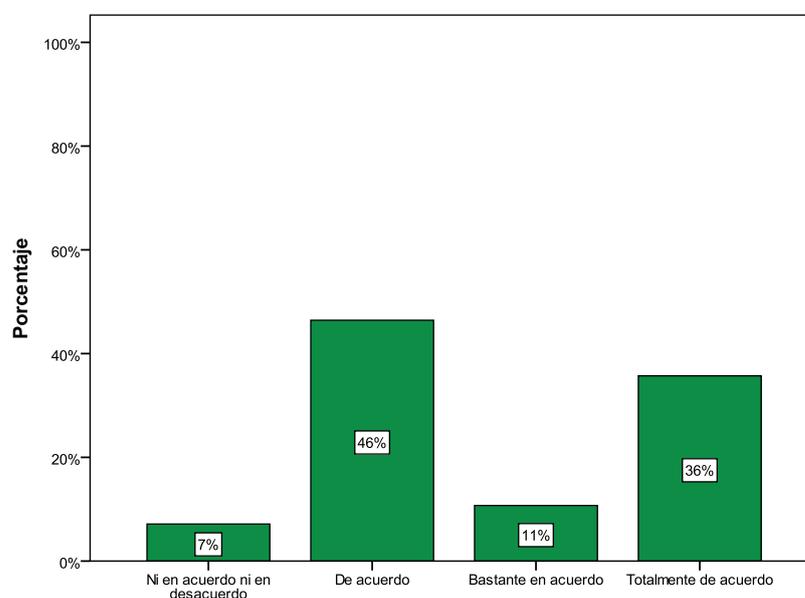


Figura N° 18. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención individualizada.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, en cuanto a la afirmación que en el preventorio se brinda una atención individualizada, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 46% está de acuerdo, el 11% está bastante de acuerdo y el 36% está totalmente de acuerdo con que en el preventorio dan una atención individualizada.

Tabla N° 19. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen horarios convenientes para sus pacientes.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	13	46,4
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	7	25,0
Total	28	100,0

Fuente: Respuesta al cuestionario SERVQUAL.

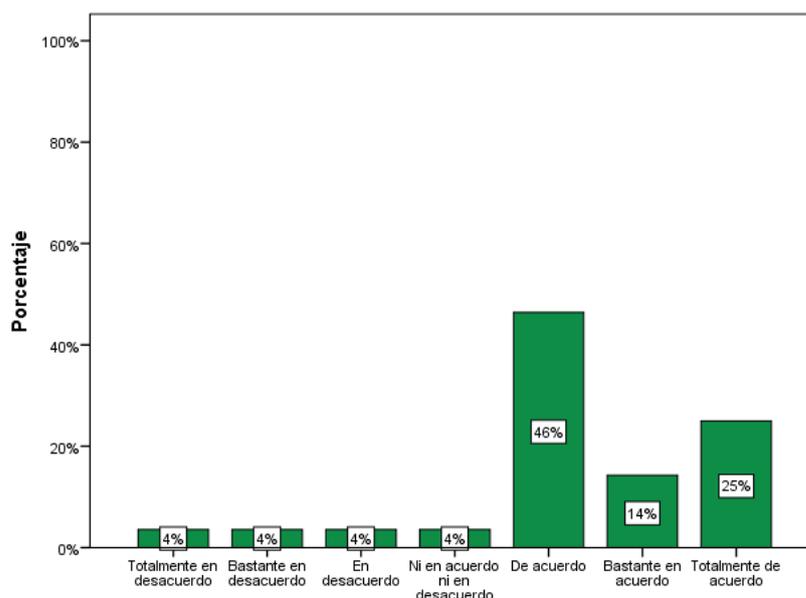


Figura N° 19. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen horarios convenientes para sus pacientes.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que el preventorio tiene horarios convenientes para los pacientes, el 4%

está totalmente en desacuerdo, el 4% está bastante en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 46% está de acuerdo, el 14% está bastante de acuerdo y el 25% está totalmente de acuerdo con que el preventorio tiene horarios convenientes para sus pacientes.

Tabla N° 20. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención personalizada.

	Frecuencia	Porcentaje
Bastante en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	12	42,9
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	10	35,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

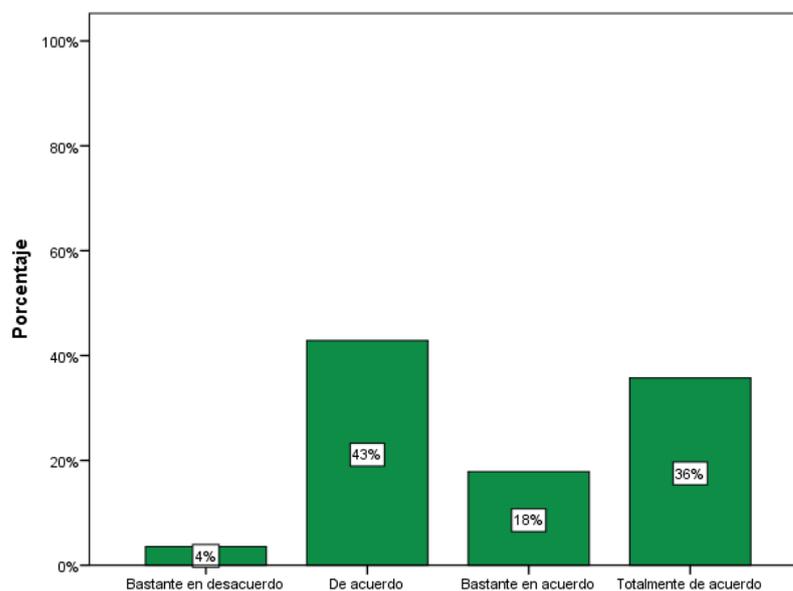


Figura N° 20. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención personalizada.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, respecto a la afirmación que los profesionales del preventorio dan una atención personalizada, el 4% está bastante en desacuerdo, el 43% está de acuerdo, el 18% está bastante de acuerdo y el 36% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio dan una atención personalizada.

Tabla N° 21. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José se preocupan por mejorar la salud de sus pacientes.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

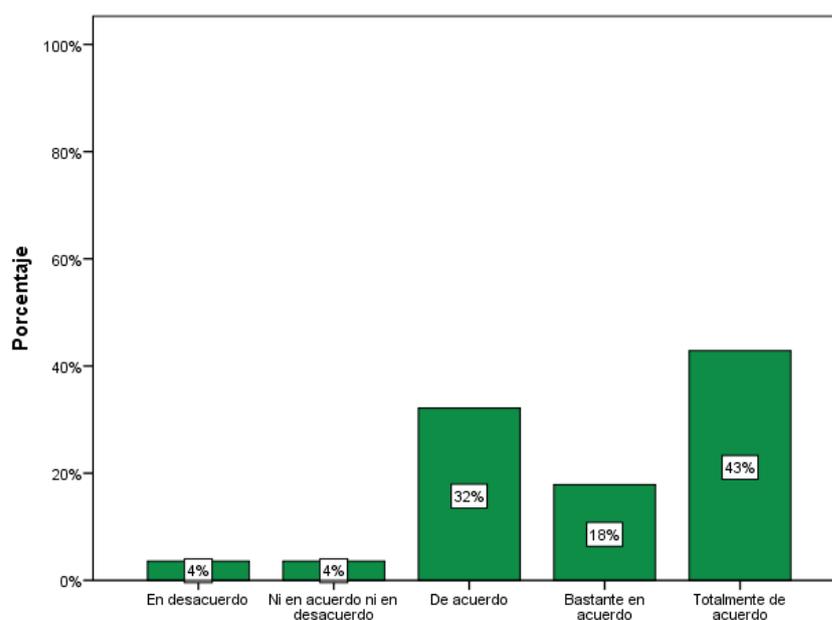


Figura N° 21. En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José se preocupan por mejorar la salud de sus pacientes.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, en cuanto a la afirmación que en el preventorio se preocupan por mejorar la salud de los pacientes, el 4% está en desacuerdo, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 32% está de acuerdo, el 18% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo con que en el preventorio se preocupan por mejorar la salud de sus pacientes.

Tabla N° 22. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José comprenden sus necesidades específicas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	7	25,0
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario SERVQUAL.

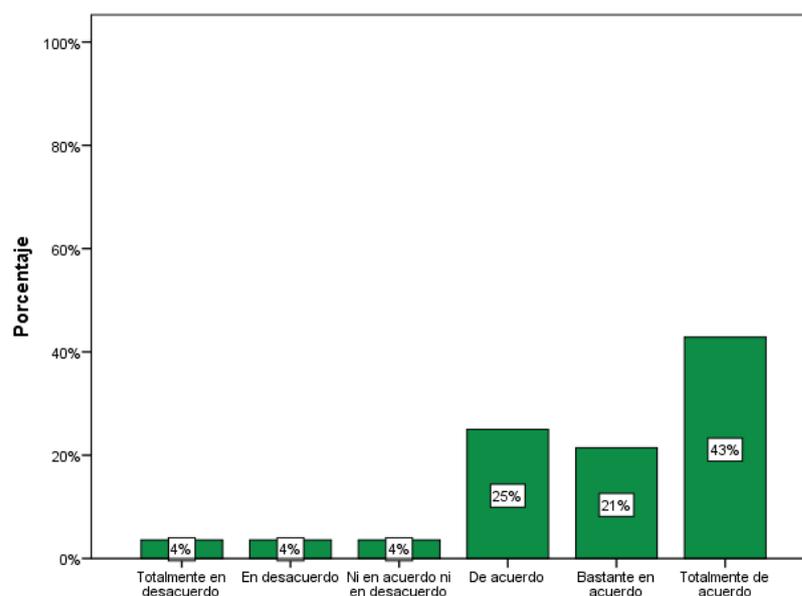


Figura N° 22. Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José comprenden sus necesidades específicas.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que se atendieron en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José, en cuanto a la afirmación que los profesionales del preventorio comprenden las necesidades de los pacientes, el 4% está totalmente en desacuerdo, el 4% está en desacuerdo, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 25% está de acuerdo, el 21% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo con que los profesionales del preventorio comprenden sus necesidades.

4.3 RESULTADOS ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

4.3.1 Calidad de atención en la consulta externa:

Tabla N° 23. El personal de informes le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	14	50,0
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

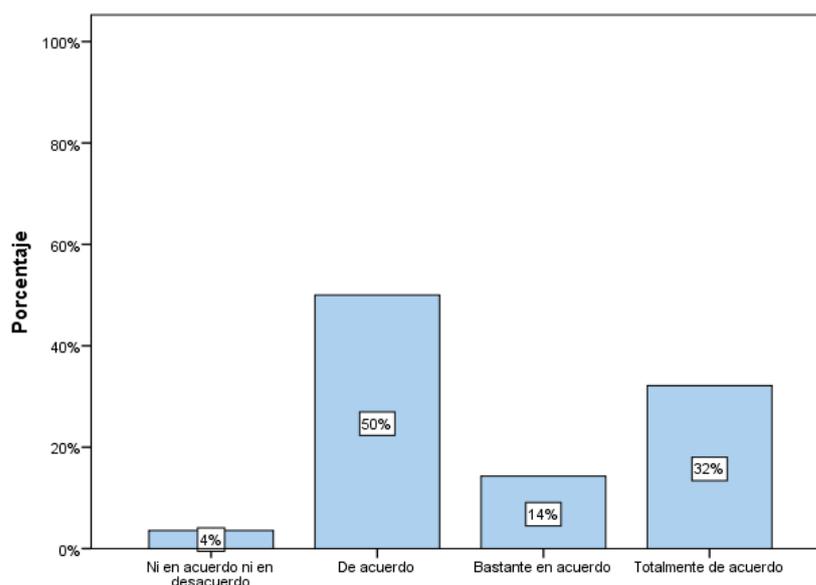


Figura N° 23. El personal de informes le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que el personal de informes le oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención en consulta externa; el 50% está de acuerdo con la afirmación; el 14% está bastante de acuerdo y el 32% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 24. La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7,1
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	3	10,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	32,1
De acuerdo	4	14,3
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	5	17,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

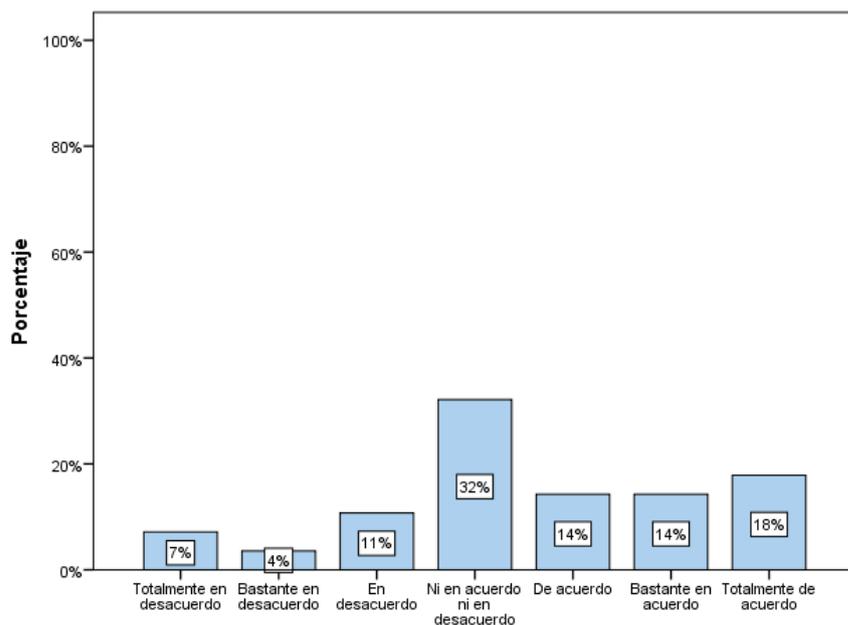


Figura N° 24. La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que la atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida; el 4% está bastante en desacuerdo con esta afirmación; el 11% está en desacuerdo; el 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 14% está de acuerdo con la afirmación; el 14% está bastante de acuerdo y el 18% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 25. La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7,1
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	32,1
De acuerdo	6	21,4
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	3	10,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

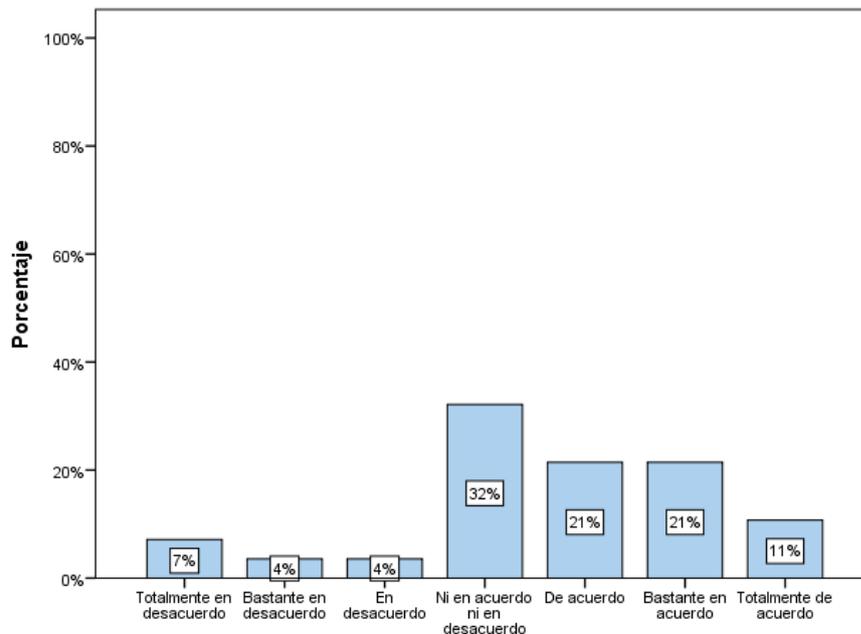


Tabla N° 25. La atención para tomarse los exámenes radiológicos fue rápida.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida; el 4% está bastante en desacuerdo con esta afirmación; el 4% está en desacuerdo; el 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 21% está de acuerdo con la afirmación; el 21% está bastante de acuerdo y el 11% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 26. La atención en farmacia fue rápida.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	28,6
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	3	10,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

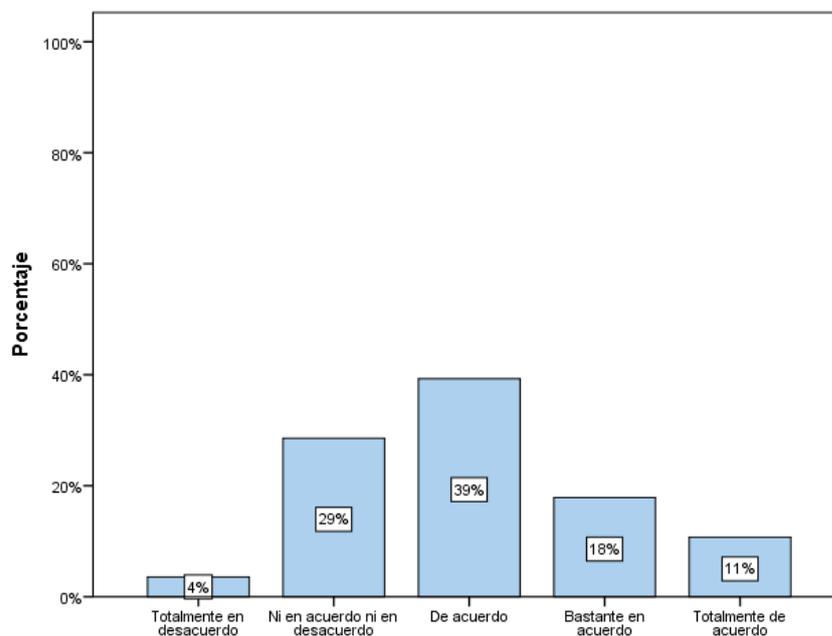


Figura N° 26. La atención en farmacia fue rápida.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que la atención en farmacia fue rápida; el 29% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 18% está bastante de acuerdo y el 11% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 27. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	13	46,4
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

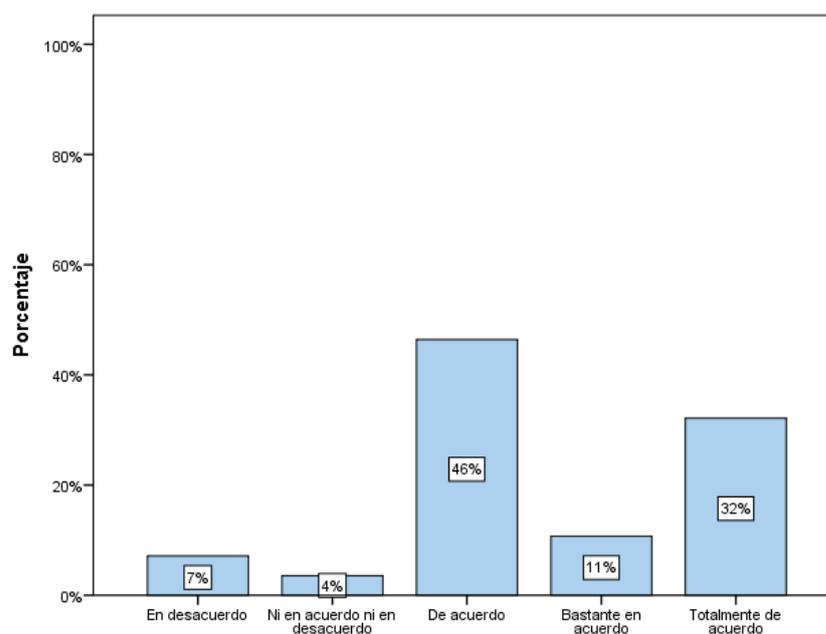


Figura N° 27. Su historia clínica se encontró disponible para su atención.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% está en desacuerdo con la afirmación que las historias clínicas se encuentran disponibles para la atención; el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 46% está de acuerdo con la afirmación; el 11% está bastante de acuerdo y el 32% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 28. Ud. fue atendido sin diferencia alguna a otras personas.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10,7
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	2	7,1
Totalmente de acuerdo	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

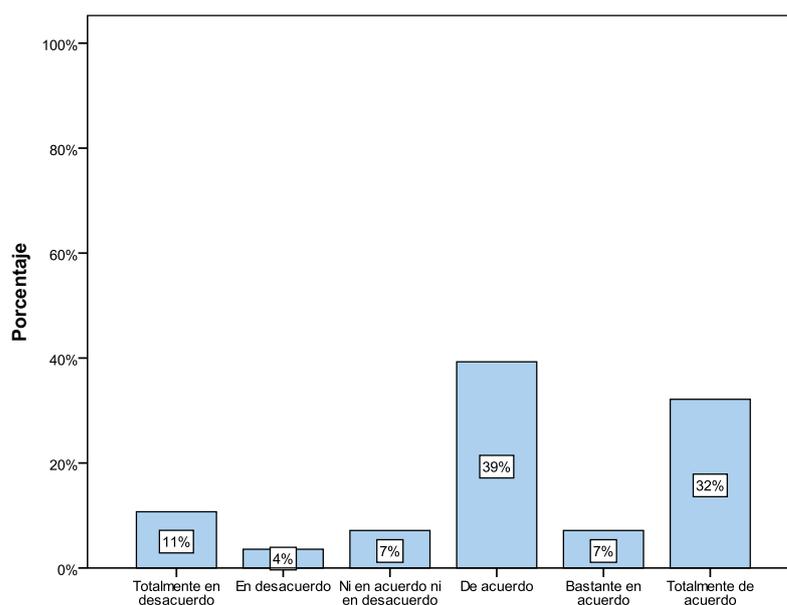


Figura N° 28. Ud. fue atendido sin diferencia alguna a otras personas.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 11% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que fue atendido sin diferencia alguna a otras personas; el 4% está en desacuerdo con esta afirmación; el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 7% está bastante de acuerdo y el 32% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 29. Ud. fue atendido respetando la programación y el orden de llegada.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	14	50,0
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

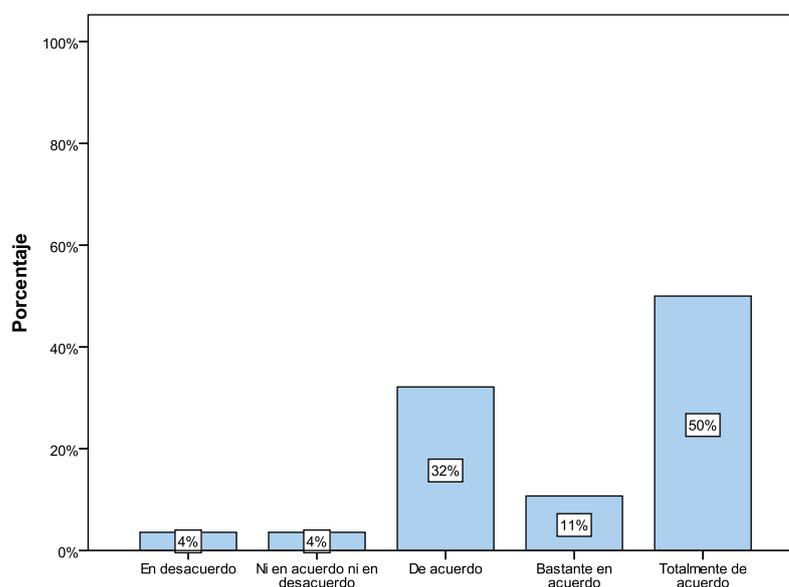


Figura N° 29. Ud. fue atendido respetando la programación y el orden de llegada.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% está en desacuerdo con la afirmación que fue atendido respetando la programación y el orden de llegada; el 4% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 32% está de acuerdo con la afirmación; el 11% está bastante de acuerdo y el 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 30. La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,6
Bastante en desacuerdo	2	7,1
En desacuerdo	4	14,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	7	25,0
De acuerdo	7	25,0
Bastante en acuerdo	1	3,6
Totalmente de acuerdo	6	21,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

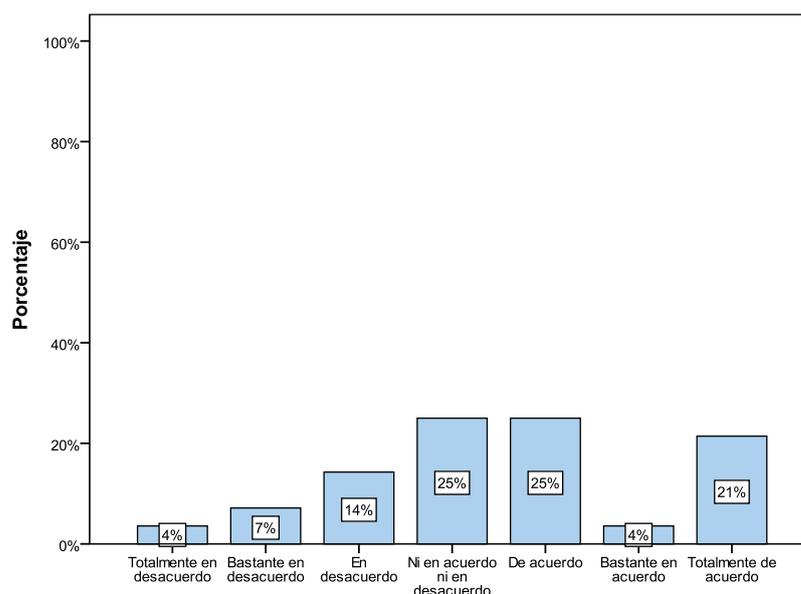


Figura N° 30. La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que la atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida; el 7% está bastante en desacuerdo; el 14% está en desacuerdo; el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 25% está de acuerdo con la afirmación; el 4% está bastante de acuerdo y el 21% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 31. Ud. encontró cita disponible y la obtuvo con facilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	7,1
Bastante en desacuerdo	1	3,6
En desacuerdo	2	7,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	2	7,1
Totalmente de acuerdo	8	28,6
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

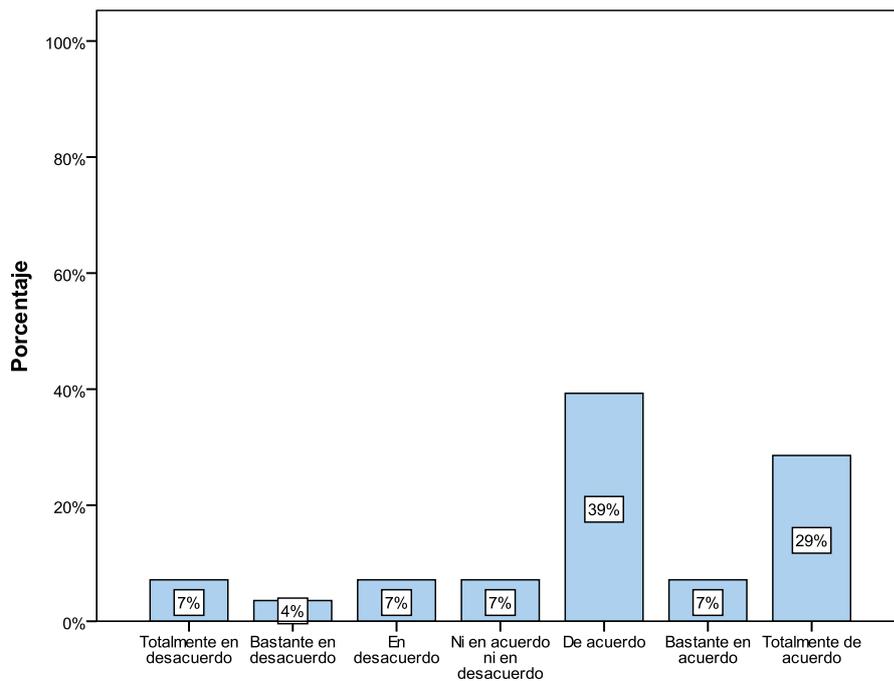


Figura N° 31. Ud. encontró cita disponible y la obtuvo con facilidad.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% está totalmente en desacuerdo con la afirmación que se encontró cita disponible y se obtuvo con facilidad; el 4% está bastante en desacuerdo; el 7% está en desacuerdo; el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 7% está bastante de acuerdo y el 29% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 32. Mostro interés en solucionar su problema de salud.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	12	42,9
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de control de calidad.

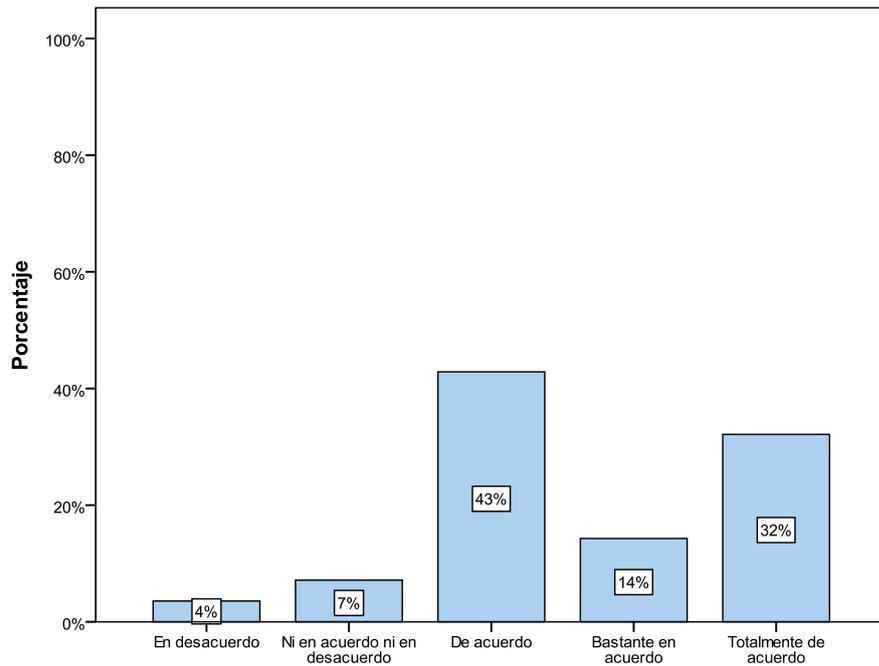


Figura N° 32. Mostro interés en solucionar su problema de salud.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% está en desacuerdo con la afirmación que hubo interés en solucionar su problema de salud; el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo; el 43% está de acuerdo con la afirmación; el 14% está bastante de acuerdo y el 32% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 33. Comprendió la explicación que le brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	10	35,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

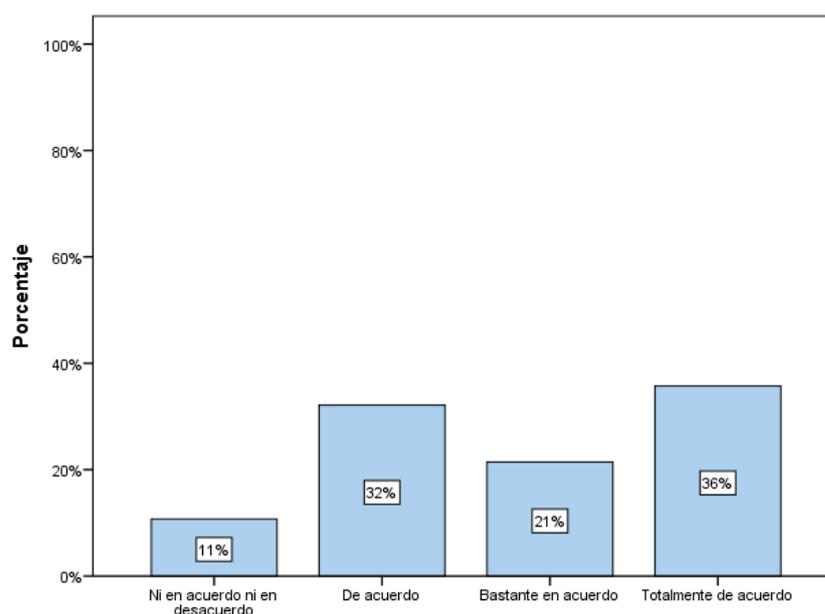


Figura N° 33. Comprendió la explicación que le brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 11% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que es comprensible la explicación que brinda el médico sobre el tratamiento a recibir; el 32% está de acuerdo; el 21% está bastante de acuerdo y el 36% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 34. Se respetó su privacidad en el consultorio.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	5	17,9
Totalmente de acuerdo	11	39,3
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

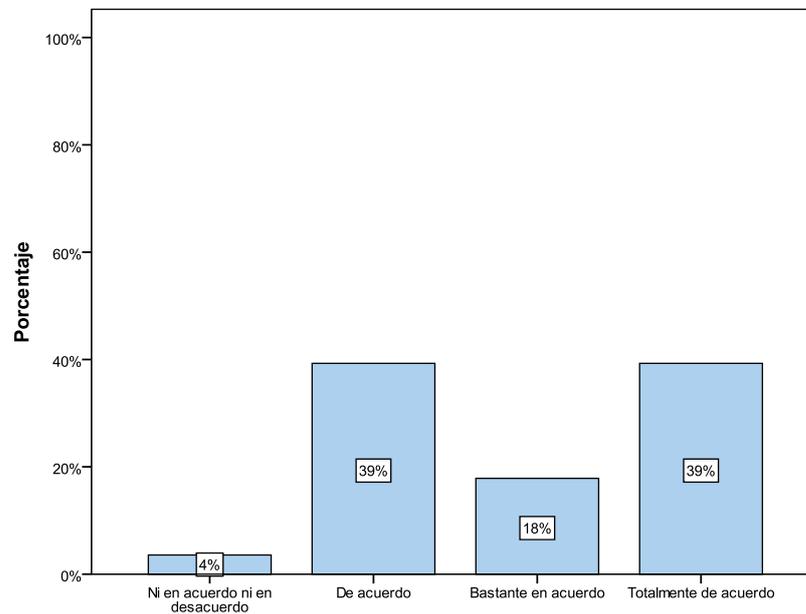


Figura N° 34. Se respetó su privacidad en el consultorio.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% no está ni acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que hay respeto por la privacidad en los consultorios; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 18% está bastante de acuerdo y el 39% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 35. El médico realizó un examen completo y minucioso.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	11	39,3
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

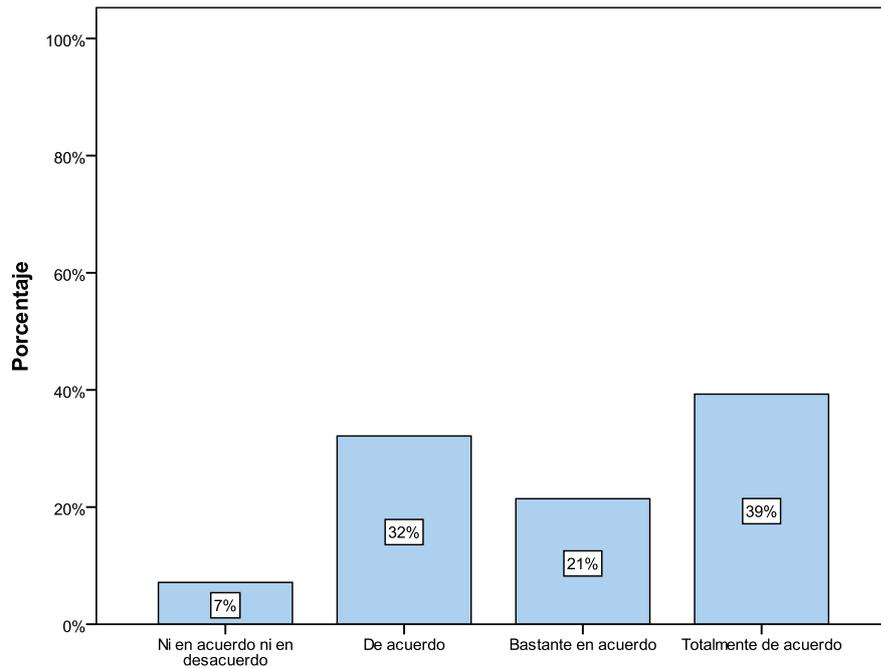


Figura N° 35. El médico realizó un examen completo y minucioso.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que el médico realiza un examen completo y minucioso; el 32% está de acuerdo con la afirmación; el 21% está bastante de acuerdo y el 39% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 36. El médico le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

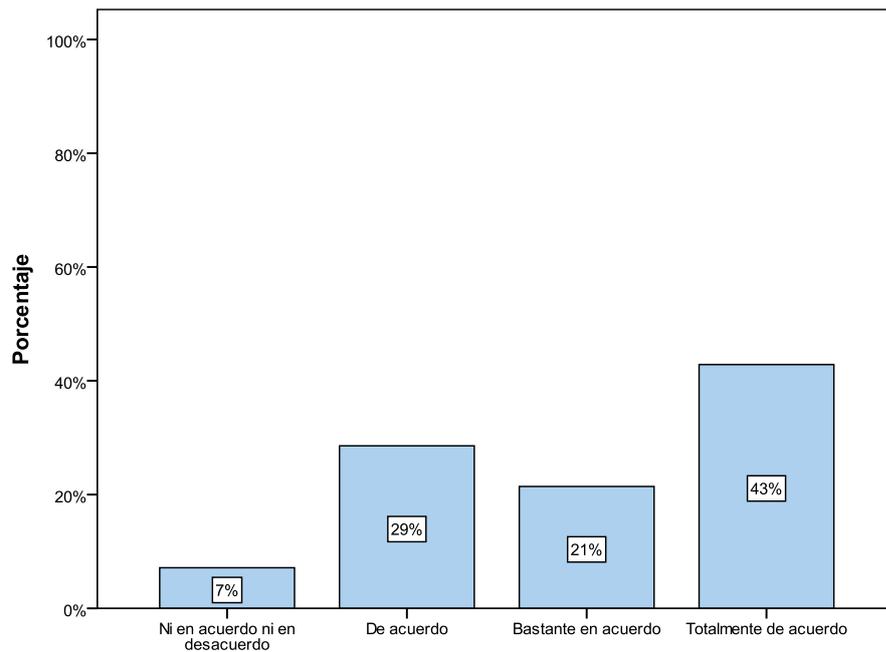


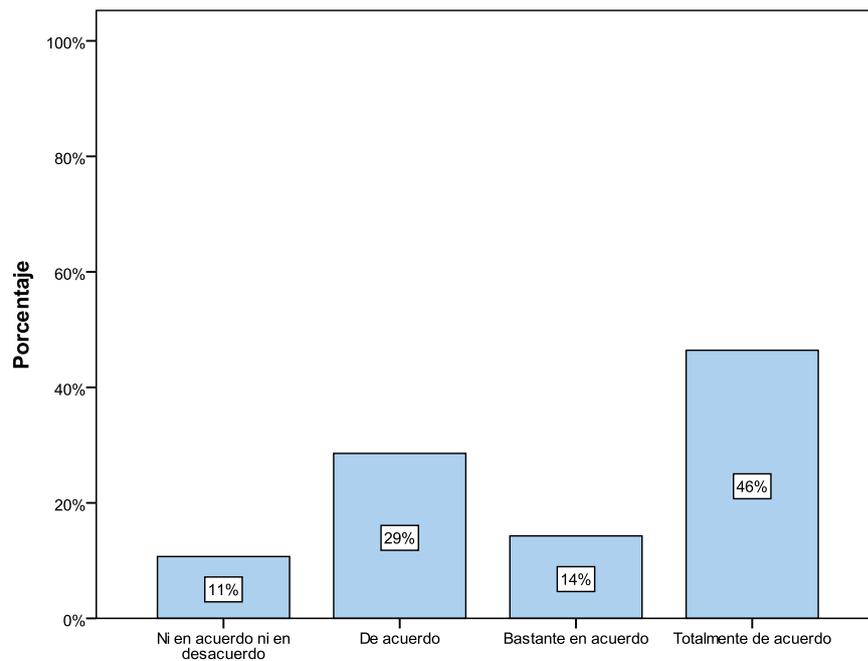
Figura N° 36. El médico le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que el médico brinda el tiempo suficiente para contestar dudas y preguntas; el 29% está de acuerdo con la afirmación; el 21% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 37. El médico le inspiró confianza.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	13	46,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

**Figura N° 37. El médico le inspiró confianza.**

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 11% no está ni acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que el médico inspira confianza; el 29% está de acuerdo con la afirmación; el 14% está bastante de acuerdo y el 46% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 38. El médico lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	8	28,6
Bastante en acuerdo	3	10,7
Totalmente de acuerdo	14	50,0
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

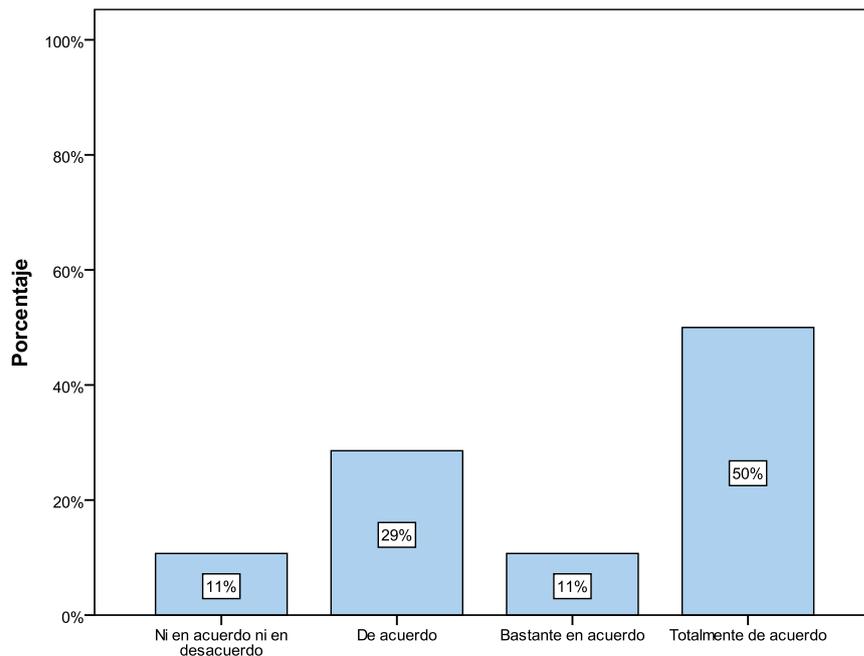


Figura N° 38. El médico lo trato con amabilidad, respeto y paciencia.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 11% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que el médico trata con amabilidad, respeto y paciencia; el 29% está de acuerdo con la afirmación; el 11% está bastante de acuerdo y el 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 39. Usted comprendió la explicación sobre su salud o resultado de la atención.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	6	21,4
Totalmente de acuerdo	10	35,7
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

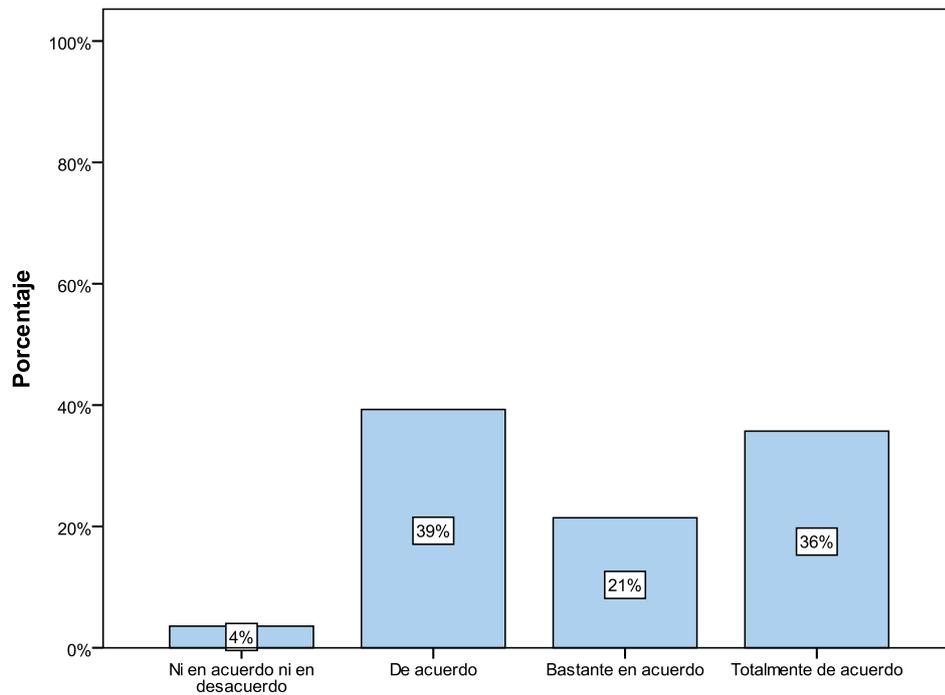


Figura N° 39. Usted comprendió la explicación sobre su salud o resultado de la atención.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que se comprende la explicación sobre la salud o resultado de la atención; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 21% está bastante de acuerdo y el 36% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 40. Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	10,7
De acuerdo	9	32,1
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	12	42,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

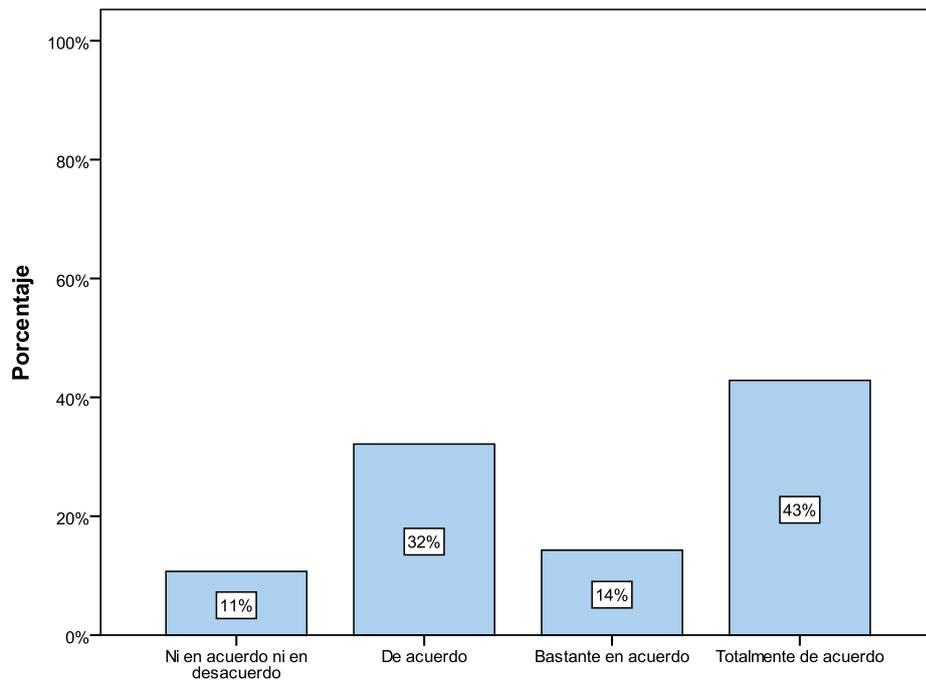


Figura N° 40. Ud. comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 11% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que se comprende la explicación que el médico brinda sobre el tratamiento y los cuidados de la salud; el 32% está de acuerdo con la afirmación; el 14% está bastante de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 41. Los carteles, letreros, flechas del establecimiento le parecen adecuados para orientar a los pacientes.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	10,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	1	3,6
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	7	25,0
Totalmente de acuerdo	6	21,4
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

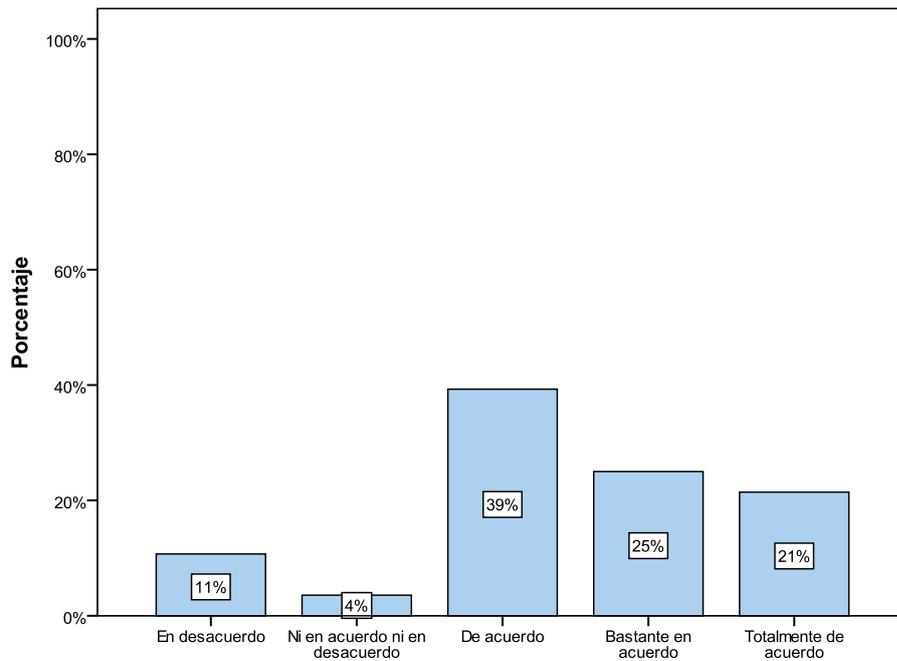


Figura N° 41. Los carteles, letreros, flechas del establecimiento le parecen adecuado para orientar a los pacientes.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 11% está en desacuerdo con la afirmación que los carteles, letreros y flechas del preventorio parecen adecuados para orientar a los pacientes; el 4% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 25% está bastante de acuerdo y el 21% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 42. El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cuentan con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7,1
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	4	14,3
Totalmente de acuerdo	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

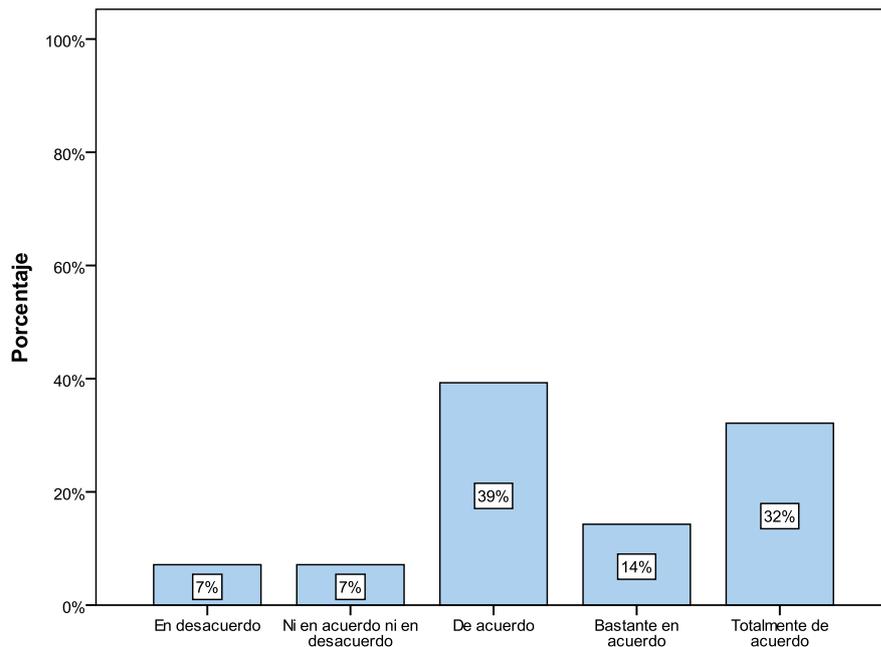


Figura N° 42. El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cuentan con mobiliario (banacas, sillas) para comodidad de los pacientes.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% está en desacuerdo con la afirmación que el consultorio y sala de espera se encontraron limpios y con banacas y sillas para comodidad de los pacientes; el 7% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 14% está bastante de acuerdo y el 32% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 43. Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	4	14,3
De acuerdo	11	39,3
Bastante en acuerdo	7	25,0
Totalmente de acuerdo	5	17,9
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

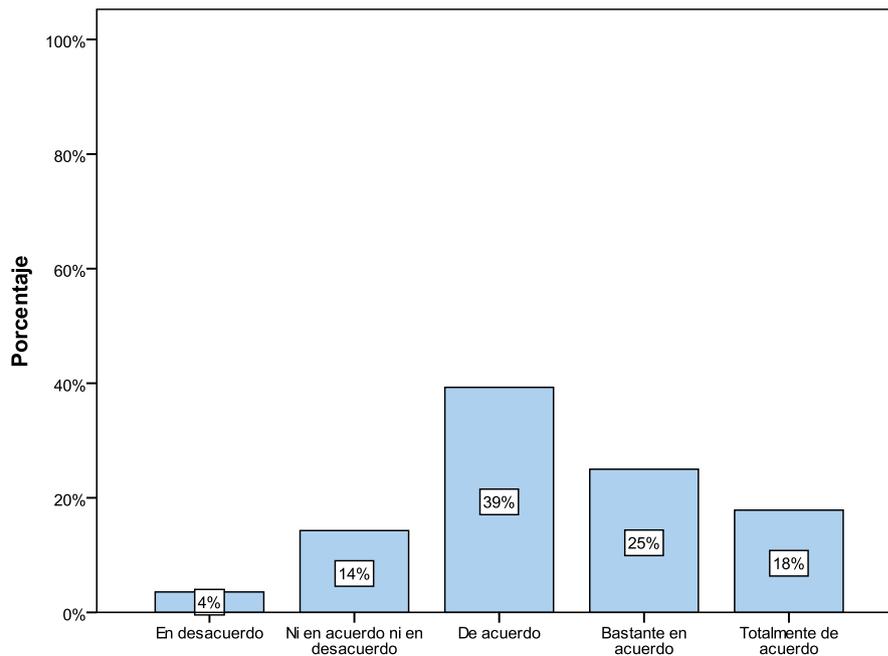


Figura N° 43. Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 4% está en desacuerdo con la afirmación que los consultorios del preventorio cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para la atención; el 14% no está ni acuerdo ni en desacuerdo; el 39% está de acuerdo con la afirmación; el 25% está bastante de acuerdo y el 18% está totalmente de acuerdo.

Tabla N° 44. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	2	7,1
De acuerdo	10	35,7
Bastante en acuerdo	7	25,0
Totalmente de acuerdo	9	32,1
Total	28	100,0

Fuente: Respuestas al cuestionario de calidad de atención.

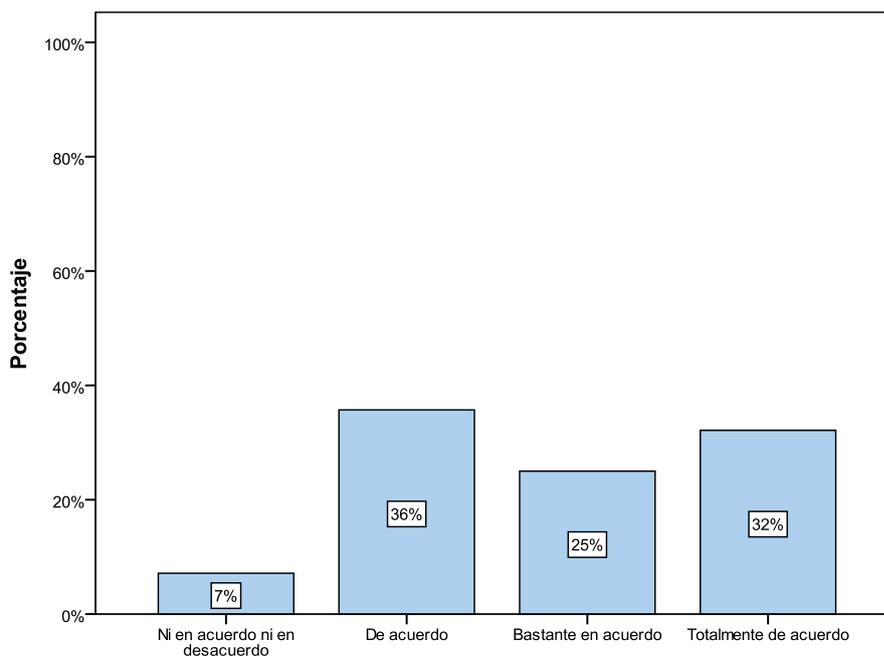


Figura N° 44. El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia.

Interpretación: Del total de usuarios encuestados que acuden al Preventorio de Cáncer del Hospital San José, el 7% no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación que el personal de consulta externa trata con amabilidad, respeto y paciencia; el 36% está de acuerdo con la afirmación; el 25% está bastante de acuerdo y el 32% está totalmente de acuerdo.

4.3.2 Interpretación de las preguntas correspondientes a cada una de las dimensiones del Cuestionario SERVQUAL:

Valores promedio de los puntajes obtenidos para cada uno de los ítems de las 5 dimensiones se muestran en las Tablas N° 45, 46, 47, 48 y 49.

Tabla N° 45.

Promedio de los puntajes obtenidos por cada uno de los ítems de la dimensión Aspecto tangibles.

Ítem	Promedio	Respuesta
Los equipos del Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen la apariencia de ser modernos.	4.86	De acuerdo
Las instalaciones físicas del Preventorio de Cáncer del Hospital San José son visualmente atractivas.	4.43	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre presentables.	6.04	Bastante de acuerdo
Los materiales relacionados con la información que utiliza el Preventorio de Cáncer del Hospital San José (folletos, paneles, etc.) son visualmente atractivos.	5.39	De acuerdo

Interpretación:

Los equipos del Preventorio de Cáncer del Hospital San José, tienen la apariencia de ser modernos: El puntaje promedio de 4.86 que tuvo este ítem, es cercano a 5 lo que indica que los encuestados tienden a estar de acuerdo con esta afirmación.

Las instalaciones físicas del Preventorio de Cáncer del Hospital San José son visualmente atractivas: El puntaje promedio de 4.43 que tuvo este ítem, es cercano a 4 lo que indica que los encuestados no estarían ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre presentables: El puntaje promedio de 6.04 que tuvo esta pregunta, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los materiales relacionados con la información que utiliza el Preventorio de Cáncer del Hospital San José (folletos, paneles, etc.)

son visualmente atractivos: El puntaje promedio de 5.39 que tuvo esta pregunta, es cercano a 5 lo que indica que los encuestados tienden a estar de acuerdo con esta afirmación.

La revisión de la puntuación promedio alcanzada para cada ítem muestra que los encuestados resaltan la buena presentación de los profesionales del Preventorio.

Tabla N° 46.

Medidas resumen de los puntajes obtenidos por cada uno de los ítems de la dimensión Fiabilidad.

Ítem	Promedio	Respuesta
Cuando el Preventorio de Cáncer del Hospital San José promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple	5.93	Bastante de acuerdo
Cuando usted tiene un problema el Preventorio de Cáncer del Hospital San José muestra interés en solucionarlo	5.86	Bastante de acuerdo
En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José recibe oportunamente la atención de consultorio	5.82	Bastante de acuerdo
El Preventorio de Cáncer del Hospital San José concluye la atención en el tiempo promedio	5.46	De acuerdo
Durante el tiempo de su tratamiento en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José ha presentado alguna queja o reclamo	3.43	En desacuerdo

Interpretación:

Cuando el Preventorio de Cáncer del Hospital San José promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple: El puntaje promedio de 5.93 que tuvo este ítem, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

Cuando usted tiene un problema el Preventorio de Cáncer del Hospital San José muestra interés en solucionarlo: El puntaje promedio de 5.86 que tuvo este ítem, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José recibe oportunamente la atención de consultorio: El puntaje promedio de 5.82

que tuvo esta pregunta, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

El Preventorio de Cáncer del Hospital San José concluye la atención en el tiempo promedio: El puntaje promedio de 5.46, es cercano a 5 lo que indica que los encuestados tienden a estar de acuerdo con esta afirmación.

Durante el tiempo de su tratamiento en el Preventorio de Cáncer del Hospital San José ha presentado alguna queja o reclamo: El puntaje promedio de 3.43 que tuvo esta pregunta, es cercano a 3 lo que indica que los encuestados tienden a estar en desacuerdo con esta afirmación.

La revisión de la puntuación promedio alcanzada para cada ítem muestra que se tiende a estar bastante de acuerdo con las afirmaciones acerca del cumplimiento de promesas por parte del preventorio, de su interés por solucionar problemas, de la atención oportuna en el mismo y el tiempo de atención.

Tabla N° 47.

Medidas resumen de los puntajes obtenidos por cada uno de los ítems de la dimensión Sensibilidad.

Ítem	Promedio	Respuesta
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y tratamiento	6.04	Bastante de acuerdo
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José lo atienden con rapidez	5.75	Bastante de acuerdo
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José siempre están dispuestos a ayudarle	6.00	Bastante de acuerdo
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre a responder sus inquietudes y o preguntas	6.14	Bastante de acuerdo

Interpretación:

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y tratamiento: El puntaje promedio de 6.04, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José lo atienden con rapidez: El puntaje promedio de 5.75 que tuvo este ítem, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José siempre están dispuestos a ayudarle: El puntaje promedio de 6.00 que tuvo esta pregunta indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José están siempre a responder sus inquietudes y o preguntas: El puntaje promedio de 6.14 que tuvo esta pregunta, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

La revisión de la puntuación promedio alcanzada para cada ítem muestra que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con las afirmaciones acerca de la precisión en la información de los diagnósticos y tratamientos por parte de los profesionales del preventorio, la rapidez en la atención en el preventorio, la disposición a la ayuda por parte de sus profesionales y su disposición a responder inquietudes y/o preguntas.

Tabla N° 48.

Medidas resumen de los puntajes obtenidos por cada uno de los ítems de la dimensión Seguridad.

Ítem	Promedio	Respuesta
El comportamiento de los profesionales le trasmite confianza a los pacientes	5.96	Bastante de acuerdo
Ud. se siente seguro en sus atenciones con el Preventorio de Cáncer del Hospital San José	6.21	Bastante de acuerdo
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes y o preguntas	6.00	Bastante de acuerdo
Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas sobre su enfermedad	6.00	Bastante de acuerdo

Interpretación:

El comportamiento de los profesionales le trasmite confianza a los pacientes: El puntaje promedio de 5.96 que tuvo este ítem, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

Ud. se siente seguro en sus atenciones con el Preventorio de Cáncer del Hospital San José: El puntaje promedio de 6.21 que tuvo este ítem, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes y o preguntas: El puntaje promedio de 6.00 que tuvo esta pregunta indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas sobre su enfermedad: El puntaje promedio de 6.00 que tuvo esta pregunta indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

La revisión de la puntuación promedio alcanzada para cada ítem muestra que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con las afirmaciones acerca de la transmisión de confianza por parte de los profesionales del preventorio, la sensación de seguridad en las atenciones en el preventorio, el conocimiento de los profesionales del preventorio para responder inquietudes y/o preguntas y el conocimiento de los profesionales del preventorio para responder preguntas sobre su enfermedad.

Tabla N° 49.

Medidas resumen de los puntajes obtenidos por cada uno de los ítems de la dimensión Empatía.

Ítem	Promedio	Respuesta
En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención individualizada	5.75	Bastante de acuerdo
En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen horarios convenientes para sus pacientes	5.29	De acuerdo

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención personalizada	5.79	Bastante de acuerdo
En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José se preocupan por mejorar la salud de sus pacientes	5.93	Bastante de acuerdo
Los profesionales comprenden sus necesidades específicas	5.82	Bastante de acuerdo

Interpretación:

En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención individualizada: El puntaje promedio de 5.75 que tuvo este ítem, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José tienen horarios convenientes para sus pacientes: El puntaje promedio de 5.29 que tuvo este ítem, es cercano a 5 lo que indica que los encuestados tienden a estar de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales del Preventorio de Cáncer del Hospital San José le dan una atención personalizada: El puntaje promedio de 5.79 que tuvo esta pregunta, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados están bastante de acuerdo con esta afirmación.

En el Preventorio de Cáncer del Hospital San José se preocupan por mejorar la salud de sus pacientes: El puntaje promedio de 5.93 que tuvo esta pregunta, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

Los profesionales comprenden sus necesidades específicas: El puntaje promedio de 5.82 que tuvo esta pregunta, es cercano a 6 lo que indica que los encuestados tienden a estar bastante de acuerdo con esta afirmación.

La revisión de la puntuación promedio alcanzada para cada ítem muestra que se tiende a estar bastante de acuerdo con las afirmaciones acerca de que el preventorio da una atención individualizada, que el preventorio da una atención personalizada, la preocupación del preventorio por mejorar la salud de los pacientes y la comprensión de sus necesidades por parte de los profesionales del preventorio.

4.4 CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS PLANTEADAS

La Tabla N° 50 muestra los coeficientes de correlación entre las dimensiones del cuestionario SERVQUAL y las percepciones de atención que tienen los usuarios en consulta externa.

4.4.1 Primera hipótesis específica.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (aspectos tangibles) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio de Oncología del Hospital San José del Callao 2016.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (aspectos tangibles) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio de Oncología del Hospital San José del Callao 2016.

Determinación del nivel de significancia de la prueba:

Se asume el nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

Región de rechazo:

$t < -2.055$ o $t > 2.055$

Estadístico de prueba:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.491\sqrt{28-2}}{\sqrt{1-0.491^2}} = 2.874$$

Decisión:

Se rechaza la Ho, existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (aspectos tangibles) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

4.4.2 Segunda hipótesis específica.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (fiabilidad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (fiabilidad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Determinación del nivel de significancia de la prueba:

Se asume el nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

Región de rechazo:

$$t < -2.055 \text{ o } t > 2.055$$

Estadístico de prueba:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.700\sqrt{28-2}}{\sqrt{1-0.700^2}} = 4.998$$

Decisión:

Se rechaza la H_0 , existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (fiabilidad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

4.4.3 Tercera hipótesis específica.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (sensibilidad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (sensibilidad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Determinación del nivel de significancia de la prueba:

Se asume el nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

Región de rechazo:

$$t < -2.055 \text{ o } t > 2.055$$

Estadístico de prueba:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.740\sqrt{28-2}}{\sqrt{1-0.740^2}} = 5.609$$

Decisión:

Se rechaza la H_0 , existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (sensibilidad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

4.4.4 Cuarta hipótesis específica.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (seguridad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

H_a : Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (seguridad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Determinación del nivel de significancia de la prueba:

Se asume el nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

Región de rechazo:

$$t < -2.055 \text{ o } t > 2.055$$

Estadístico de prueba:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.768\sqrt{28-2}}{\sqrt{1-0.768^2}} = 6.115$$

Decisión:

Se rechaza la H_0 , existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (seguridad) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

4.4.5 Quinta hipótesis específica.

H_0 : No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (empatía) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (empatía) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Determinación del nivel de significancia de la prueba:

Se asume el nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

Región de rechazo:

$$t < -2.055 \text{ o } t > 2.055$$

Estadístico de prueba:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.670\sqrt{28-2}}{\sqrt{1-0.670^2}} = 4.602$$

Decisión:

Se rechaza la H_0 , existe relación directa y significativa entre la calidad de atención (empatía) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

Tabla N° 50.

Correlaciones entre las dimensiones del cuestionario SERVQUAL y las percepciones del usuario de la consulta externa.

		Consulta externa	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad
Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación p-valor	0.491 0.008				
Fiabilidad	Coefficiente de correlación p-valor	0.700 <0.05	0.476 0.010			
Sensibilidad	Coefficiente de correlación p-valor	0.740 <0.05	0.524 0.004	0.732 <0.05		
Seguridad	Coefficiente de correlación p-valor	0.768 <0.05	0.582 0.001	0.824 <0.05	0.882 <0.05	
Empatía	Coefficiente de correlación p-valor	0.670 <0.05	0.698 <0.05	0.765 <0.05	0.822 <0.05	0.867 <0.05

4.5 CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS GENERAL PLANTEADA

La Tabla N° 51 muestra la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

4.5.1 Planteamiento de la hipótesis general.

Ho: No existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio de Oncología del Hospital San José del Callao 2016.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio de Oncología del Hospital San José del Callao 2016.

Determinación del nivel de significancia de la prueba:

Se asume el nivel de significancia de $\alpha=0.05$.

Región de rechazo:

$t < -2.055$ o $t > 2.055$

Estadístico de prueba:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0.751\sqrt{28-2}}{\sqrt{1-0.751^2}} = 5.799$$

Decisión:

Se rechaza la Ho, existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio de Oncología del Hospital San José del Callao 2016.

Tabla N° 51.

Correlación entre la calidad de atención y las percepciones del usuario de la consulta externa.

		Consulta externa
Calidad de atención	Coeficiente de correlación p-valor	0.751 <0.05

4.6 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para probar la validez del instrumento se usó el Alpha de Cronbach, estando el instrumento compuesto por 22 ítems y siendo el tamaño de muestra de 28 encuestados, el valor del Alpha de Cronbach fue de 0.944, lo muestra que el instrumento aplicado es altamente confiable.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS

5.1.1 Contrastación de la hipótesis general

Se llegó a las siguientes discusiones con otros estudios para la hipótesis general en mi estudio planteado que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016. Tal como en el estudio de **Teresita de J Ramírez Sánchez (1998) “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios’**. Encontró que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Concluyendo que es necesario profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejora continua de la calidad de atención.

De igual manera en el estudio de **Cecilia Colunga Rodríguez (2007) “Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita”** en Cuba. Encontró que la calidad de atención fue alta excepto en tiempo de espera.

5.1.2 Contrastación de la hipótesis específica

En mi estudio se comprueba que existe relación alta a pesar que carecemos de infraestructura y comodidades para el paciente oncológico, entre la calidad de atención (**aspectos tangibles**) con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016, se contradice o se discute en el estudio de **Morales y Carvajal (2008)** en su trabajo **“Percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria”** Obtuvo que el 64% se

queja de tiempos largos de espera. El 58% se quejaron de falta de comodidad. Maltrato en el fichaje en 51% y maltratado de enfermería en 30%. La calidad de atención médica fue percibida como buena en el 90%.

O para las hipótesis específicas existe relación alta directa y significativa entre la calidad de atención **(fiabilidad) (sensibilidad) (seguridad) y (empatía)** con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016. Se contradice con el estudio de **Remusgo Artesano Anika (2002) Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen** concluyeron que el nivel de satisfacción del paciente es medio y con tendencia a un nivel de satisfacción bajo respecto a los cuidados recibidos de la enfermera en el servicio de geriatría. Aquí también no se parece a mis hipótesis específicas planteadas.

5.2. APORTE CIENTIFICO DE LA INVESTIGACION

Este estudio es de gran valor científico, cuyos resultados servirán para futuros estudios relacionados con el tema de Calidad de la atención y que los usuarios externos sientan una satisfacción excelente de la atención recibida, porque el paciente significa un todo para la institución para lograr la satisfacción excelente se creara estrategias para cumplir con todos los indicadores como la efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad atención centrada en el paciente cuyos indicadores forman parte de una buena atención para orientar su oferta de atención recibida acorde con las exigencias propias de cada población con diferentes arraigos históricos culturales y sociales, estas deben ser particularmente orientado a lograr cumplir a cabalidad la satisfacción de las necesidades de salud de la población.

CONCLUSIONES

1. Se concluye en este estudio científico para el objetivo general una relación alta de 0.751 entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.
2. De igual manera para la dimensión entre la calidad de atención **(aspectos tangibles)** con 0.491, una relación moderada entre la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.
3. También una relación alta para la calidad de atención **(fiabilidad)** con 0.700 con satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.
4. También se concluye una relación alta entre la calidad de atención **(sensibilidad)** con 0.740 y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.
5. **Lo mismo una relación alta** entre la calidad de atención **(seguridad)** 0.768 con la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.
6. De igual manera se concluye una relación alta entre la calidad de atención **(Empatía)** con 0.670.y la satisfacción del usuario externo en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callao 2016.

SUGERENCIAS

Realizar estrategias para lograr el nivel de la salud de mi paciente hacer todo lo posible con toda la tecnología disponible y en un sujeto que esté dispuesto a que yo lo fije, lo varíe y le haga muchas cosas.

Crear temas sobre el individualista para evitar que sufre, del que tomo muestra de sangre, el que paga por los estudios que yo le pida, y no necesariamente, va a ser igual su definición de calidad a la que yo tengo como médico, yo como médico si no estoy seguro que mi paciente tenga cáncer, voy a sugerirle: vamos a realizarle una biopsia, o una intervención quirúrgica; pero el paciente puede decir, bueno y que me ofrece usted a cambio de esta nueva vida, ¿el que usted sepa exactamente si yo tengo cáncer va a prolongar mi vida? y puede ser que la respuesta sea no.

Verificar que los bienes comunes y que son los recursos que tiene la sociedad para gastar en la salud de la población, que yo le dé a un sólo individuo, implica que ya no va a estar disponible para el siguiente paciente que se presente, en una definición social se busca lograr el mayor beneficio, pero ello implica que algunos individuos puedan no llegar a recibir todos los beneficios, esto es un beneficio de la mayoría de la sociedad.

BIBLIOGRAFIA

1. Ministerio de Salud. (2002). Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Perú: Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención.
2. Margarita Chacón Roger,¹ Teresa Romero Pérez,² Jorge Grau Abalo,³ Rolando Camacho R.⁴, Vicente R. Rodríguez Reflexiones en torno a los problemas éticos y bioéticos en el cuidado del paciente con cáncer en Cuba_Rev cubana oncol 1996;12(1)
3. Zurita G. Beatriz “Calidad de la atención en salud” Anales de la Facultad de Medicina Universidad Mayor de San Marcos 1997.
4. Ramírez S. Teresita “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: 1998
5. Colunga R. Cecilia “Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita” en Cuba 2007
6. Valentín G Araceli “Satisfacción del paciente con atención de enfermería en España 2004
7. Morales y Carvajal “Percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria” 2008.
8. *Juan Seclén-Palacin, Christian Darras* Satisfacción de usuarios de los servicios de salud Minsa 2000 Vol. 66, Núm. 2 (2005)
9. Remusgo A. Anika Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2002

10. Chávez de Paz Patricia "Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de Dermatología del Hospital Nacional 2 de Mayo 2006

ANEXOS

ANEXO 01

CARTA DE COMPROMISO.

Yo

con DNI me comprometo participar decididamente en el estudio sobre **LA CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL PREVENTORIO DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL SAN JOSE DEL CALLAO 2016.**

que promueve **GIULIANO VERA YAMAMOTO** estudiante del Promasters en Administración y Gerencia en los servicios de salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, cuyo propósito es mejorar la formación profesional con atención prioritaria a la satisfacción en los usuarios externos.

Lima

(Firma)

ANEXO 02**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION**
(Cuestionario SERVQUAL modificada)**Instrucciones.**

Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre la calidad de atención. Su respuesta indicara saber su grado de atención con las siguientes mejoras del servicio

Nota: marque una sola respuesta en cada pregunta, con una X sobre el número que más le parezca cierta con su realidad.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Bastante en desacuerdo
3. En desacuerdo
4. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
5. De acuerdo
6. Bastante en acuerdo
7. Totalmente de acuerdo.

	Aspectos Tangibles	1	2	3	4	5	6	7
1	Los equipos del Dpto. de Oncología del HNDAC. Tienen la apariencia de ser modernos							
2	Las Instalaciones físicas del Dpto. de Oncología son visualmente atractivas							
3	Los profesionales del Dpto. de Oncología están siempre presentables							
4	Los materiales relacionados con la información que utiliza el Dpto. Oncología (folletos, paneles. etc.) son visualmente atractivos							
	Fiabilidad							
5	Cuando el Dpto. de Oncología promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple							
6	Cuando usted tiene un problema. El Dpto. de Oncología muestra interés en solucionarlo							
7	En el Dpto. de Oncología recibe oportunamente la atención de consultorio							
8	El Dpto. de Oncología concluye la atención en el tiempo promedio							
9	Durante el tiempo de su tratamiento en el Dpto. de Oncología ha presentado alguna queja o reclamo							
	Sensibilidad							
10	Los profesionales del Dpto. de Oncología informan con precisión a los pacientes sobre su diagnóstico y tratamiento							
11	Los profesionales del Dpto. de Oncología lo atienden con rapidez							
12	Los profesionales del Dpto. de Oncología siempre están dispuestos a ayudarlo							
13	Los profesionales del Dpto. de Oncología están siempre a responder sus inquietudes y o preguntas							
	Seguridad							
14	El comportamiento de los profesionales le transmite confianza a los pacientes							
15	Ud. Se siente seguro en sus atenciones con el Dto. De Oncología							
16	Los profesionales del Dpto. de Oncología tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes y o preguntas							
17	Los profesionales del Dpto. de Oncología tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas sobre su enfermedad							
	Empatía							
18	En el Dpto. De Oncología le dan una atención individualizada							
19	En el Dpto. tienen horarios convenientes para sus pacientes							
20	Los profesionales del Dpto. de Oncología le dan una atención personalizada							
21	En el Dpto. de Oncología se preocupan por mejorar la salud de sus pacientes							
22	Los Profesionales comprenden sus necesidades específicas							

PERCEPCIONES DE ATENCION DEL USURIO EN EL DPTO. DE ONCOLOGIA DEL HOSPITAL SAN JOSE

(Cuestionario de SERVQUAL modificado)

N		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿ El personal de informe le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	P	¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio fue rápida?							
3	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
4	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
5	P	¿Su Historia clínica se encontró disponible para su atención?							
6	P	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna a otras personas?							
7	P	¿Ud. fue atendido respetando la programación y el orden de llegada?							
8	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
9	P	¿Ud. encontró cita disponible y las obtuvo con facilidad?							
10	P	¿Mostro interés en solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Comprendió la explicación que le brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
12	P	¿Se respetó su privacidad en el consultorio?							
13	P	¿el médico le realizo un examen completo y minucioso?							
14	P	¿el médico le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas y preguntas?							
15	P	¿el médico le inspiro confianza?							
16	P	¿el medico lo trato con amabilidad respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted. Comprendió la explicación sobre su salud o resultado de la atención?							
18	P	¿Ud. comprendió la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿los carteles, letreros flechas del establecimiento le parecen adecuado para orientar a los pacientes?							
20	P	¿el consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cuenta con mobiliario (bancas, sillas) para comodidad de los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

NOTA BIOGRÁFICA

Giuliano Alejandro Vera Yamamoto nació en la ciudad de Chincha Alta Provincia del departamento de Ica. Hijo de Don Víctor Alejandro Vera León y Doña María Alejandra Yamamoto Hon. Sus estudios de Escuela Primaria Lo realizó en el colegio María Auxiliadora de la misma ciudad y los Estudios Secundarios en el Colegio Cooperativo Secundario Mixto. Médico Cirujano Graduado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 1997. Post Grado de Cirujano General y Oncólogo Graduado en la Universidad Cayetano Heredia, el entrenamiento lo realice en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en el año 2003. Diplomado en Auditoria Medica estudios realizados en la Universidad Ricardo Palma en el año 2009. Ha laborado en Importantes Instituciones en el campo de la Oncología y Cirugía. Ha Laborado en El Departamento de Oncología del Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao donde perfecciono su habilidad quirúrgica en el manejo del cáncer de mama, Sarcomas de partes Blandas y Cancer de Piel. Ha laborado también en el Departamento de Oncología del Hospital María Auxiliadora de Lima en el Servicio de Ginecología Oncológica donde perfecciono su habilidad en el manejo del Cáncer Ginecológico de Cérvix, Ovario, Endometrio y Vulva. Además ha laborado como Auditor oncológico en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú en el área del Onco FAP. También laboro en La Empresa de Oncosalud en el área de Auditoria Medica de Pertinencia Oncológica.

Actualmente desarrolla actividades Docencia como Profesor invitado en la cátedra de Cáncer de mama y Ginecológico en la sede Docente del Hospital Daniel Alcides Carrión por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para los médicos de Post Grado y realiza Actividades Preventivas promocionales de Cáncer en el Preventorio Especializado de Cáncer del Hospital San José del Callo y en el área de Oncocenter de Oncosalud. Ejerciendo además labores de Cirujano especializado en Cáncer en ambas Instituciones médicas.

Asimismo se desempeña como Cirujano Oncólogo en el Instituto de Enfermedades Neoplásicas en el Servicio de Emergencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio del Hospital Daniel Alcides Carrión, sito en el Jr. Guardia Chalaca S/N, Callao, siendo las **14:00 hs.**, del día sábado **10.JUNIO.2017**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Reynaldo Marcial OSTOS MIRAVAL	Presidente
Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS	Secretaria
Mg. Jesús Omar CÁRDENAS CRIALES	Vocal

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don, Giuliano VERA YAMAMOTO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PREVENTORIO ESPECIALIZADO DE CÁNCER DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO 2016"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciséis (16)
Equivalente a Aprobado, por lo que se recomienda (Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Lima, siendo las 14:55 horas del 10 de junio de 2017.

	PRESIDENTE DNI N° <u>22820141</u>
	SECRETARIO DNI N° <u>22412906</u>
	VOCAL DNI N° <u>29292449</u>

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: VERA JAMAMOTO, GILIANO ALEJANDRODNI: 07476445 Correo electrónico: _____Teléfonos Casa _____ Celular 997197055 Oficina _____

2. IDENTIFICACION DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	<u>ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD</u>
Mención:	_____

Grado Académico obtenido:

MAESTRO EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD

Título de la tesis:

LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PREVENTORIO ESPECIALIZADO DE CÁNCER DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DEL CALLAO 2016

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

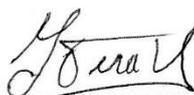
En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: _____



Firma del autor