



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, PERIODO 2017”**

PRESENTADO POR:

**BACH. ESTHER ELIZABETH QUIRITA VERA**

TÍTULO A OPTAR:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESORA:

**MG. KELMA KARINNA GONZALEZ ÁLVAREZ**

**PUERTO MALDONADO- PERÚ-2017**



## PRESENTACIÓN

**Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco.**

**Señores Miembros del Jurado:**

En atención al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, según lo establecido en la Resolución N° 142-CU-2017-UAC, pongo a vuestra distinguida consideración la tesis denominada: “Percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017”, para así lograr optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Esta investigación surgió con la intención de dar a conocer como es la percepción de la calidad de atención médica, ampliando el conocimiento sobre este tema y el cual puede ser referente para futuras investigaciones.

Bach. Esther Elizabeth Quirita Vera



## AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a Dios, porque todos los días obtuve fortaleza y sabiduría para coordinar y alcanzar esta meta, que es importante para mí vida personal y profesional.

A mi familia, que constantemente estuvo pendiente de mí y de todo el proceso de este trabajo de investigación, que siempre estuvo deseando que pueda culminar con el mayor éxito.

De forma especial expreso mi gratitud a mi asesora Mg. Kelma Karinna Gonzalez Álvarez, quien me apoyo constantemente y brindo muchos aportes para esta investigación.

Al Director del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, quien me dio las facilidades necesarias para culminar esta investigación.



## DEDICATORIA

A mi mamá hermosa, a mi papá y a mi hermano, porque gracias a ustedes he podido salir adelante pese a las situaciones que se me han presentado, porque me enseñaron a tener confianza en mí misma, a que debo arriesgarme en aprender cosas nuevas y a no tener miedo de decir y defender lo que pienso.

Gracias por sin importarles el costo, mi carácter, mis buenas o malas decisiones o mis defectos encantadores, siempre estuvieron conmigo para apoyarme con este estudio.



**PÁGINA DEL JURADO**

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

ASESOR



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
PÁGINA DEL JURADO .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi

### CAPITULO I

#### INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1. Relevancia social.....	5
1.4.2. Implicancias prácticas .....	5
1.4.3. Valor teórico.....	5
1.4.4. Utilidad metodológica .....	6
1.4.5. Viabilidad o factibilidad .....	6
1.5. Delimitación de la investigación .....	6
1.5.1. Delimitación temporal.....	6
1.5.2. Delimitación espacial .....	6
1.5.3. Delimitación conceptual.....	6



**CAPITULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación ..... 7

    2.1.1. Antecedentes internacionales ..... 7

    2.1.2. Antecedentes nacionales ..... 10

2.2. Bases legales (Según Corresponda) ..... 13

2.3. Bases teóricas ..... 13

    2.3.1. Calidad ..... 13

    2.3.2. Niveles de calidad ..... 14

    2.3.3. Pilares de la calidad de salud ..... 16

    2.3.4. Calidad de atención médica ..... 17

    2.3.5. Dimensiones de la calidad de atención médica ..... 18

        2.3.5.1. Indicadores de la calidad de la estructura ..... 19

        2.3.5.2. Indicadores de la calidad del proceso ..... 20

        2.3.5.3. Indicadores de la calidad en los resultados ..... 21

2.4. Marco conceptual ..... 26

2.5. Variable ..... 28

    2.5.1. Variable ..... 28

    2.5.2. Conceptualización de la variable ..... 29

    2.5.3. Operacionalización de la variable ..... 30

**CAPITULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación ..... 31

3.2. Enfoque de investigación ..... 31

3.3. Diseño de la investigación ..... 32

3.4. Alcance de la investigación ..... 32

3.5. Población y muestra de la investigación ..... 32

    3.5.1. Población ..... 32

    3.5.2. Muestra ..... 33



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... 34

    3.6.1. Técnicas..... 34

    3.6.2. Instrumentos ..... 34

3.7. Procesamiento de datos ..... 35

**CAPITULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado ..... 36

    4.1.1. Presentación del instrumento ..... 36

    4.1.2. Baremación ..... 37

    4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado..... 37

4.2. Características de la muestra ..... 38

4.3. Resultados por dimensiones ..... 41

    4.3.1. Dimensión estructura ..... 41

    4.3.2. Dimensión proceso ..... 50

    4.3.3. Dimensión resultados..... 59

4.4. Resultados de la variable..... 68

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

**ANEXOS**

- **Matriz de consistencia**
- **Matriz de operacionalización**
- **Matriz de instrumento para la recolección de datos**
- **Instrumentos**
- **Validación de Instrumentos**





## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Métodos para el control de calidad.....	23
Tabla 2: Conceptualización de la variable.....	29
Tabla 3: Operacionalización de la variable .....	30
Tabla 4: Distribución de la población atendida en el servicio de emergencia .....	33
Tabla 5: Distribución de los ítems del cuestionario .....	36
Tabla 6: Tabla de baremación .....	37
Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad.....	37
Tabla 8: Género de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.....	38
Tabla 9: Edad de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.....	39
Tabla 10: Grado de instrucción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.....	40
Tabla 11: Dimensión estructura.....	41
Tabla 12: Tabla de frecuencia según ítem 1: ¿Considera Usted que los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia?.....	42
Tabla 13: Tabla de frecuencia según ítem 2: ¿Cree Usted, que la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente?.....	43
Tabla 14: Tabla de frecuencia según ítem 3: ¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios? .....	44
Tabla 15: Tabla de frecuencia según ítem 4: ¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las señalizaciones y flujogramas son los adecuados? .....	45
Tabla 16: Tabla de frecuencia según ítem 5: ¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetrices y enfermeras por turno en el servicio de emergencia? .....	46



Tabla 17: Tabla de frecuencia según ítem 6: ¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar la atención con alto grado de riesgo? ..... 47

Tabla 18: Tabla de frecuencia según ítem 7: ¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?..... 48

Tabla 19: Tabla de frecuencia según ítem 8: ¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado? ..... 49

Tabla 20: Dimensión proceso ..... 50

Tabla 21: Tabla de frecuencia según ítem 9: ¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece? ..... 51

Tabla 22: Tabla de frecuencia según ítem 10: ¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?..... 52

Tabla 23: Tabla de frecuencia según ítem 11: ¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?..... 53

Tabla 24: Tabla de frecuencia según ítem 12: ¿La comunicación que tuvo con el personal de la salud fue clara? ..... 54

Tabla 25: Tabla de frecuencia según ítem 13: ¿El personal de la salud del servicio de emergencia mantuvo un trato amable y respetuoso?..... 55

Tabla 26: Tabla de frecuencia según ítem 14: ¿El profesional de la salud, que lo atendió le brindó privacidad al momento de su atención en el servicio de emergencia?..... 56

Tabla 27: Tabla de frecuencia según ítem 15: ¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud?..... 57

Tabla 28: Tabla de frecuencia según ítem 16: ¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados?..... 58

Tabla 29: Dimensión resultados ..... 59

Tabla 30: Tabla de frecuencia según ítem 17: ¿La atención médica que adquirió fue rápida y eficaz?..... 60



Tabla 31: Tabla de frecuencia según ítem 18: ¿Durante el tiempo que usted permaneció en el servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo? ..... 61

Tabla 32: Tabla de frecuencia según ítem 19: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?..... 62

Tabla 33: Tabla de frecuencia según ítem 20: ¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno? ..... 63

Tabla 34: Tabla de frecuencia según ítem 21: ¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia? . 64

Tabla 35: Tabla de frecuencia según ítem 22: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?..... 65

Tabla 36: Tabla de frecuencia según ítem 23: ¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía? ..... 66

Tabla 37: Tabla de frecuencia según ítem 24: ¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia?..... 67

Tabla 38: Calidad de atención médica..... 68



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de calidad de la atención médica .....	19
Figura 2: Elementos de estructura, proceso y resultados en el diagnóstico y el tratamiento .....	22
Figura 3: Componentes del Sistema de Gestión de Calidad en Salud .....	25
Figura 4: Género de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado .....	38
Figura 5: Edad de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado .....	39
Figura 6: Grado de instrucción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.....	40
Figura 7: Dimensión de estructura .....	41
Figura 8: Distribución porcentual del ítem 1: ¿Considera Usted que los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia?.....	42
Figura 9: Distribución porcentual del ítem 2: ¿Cree Usted, que la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente?.....	43
Figura 10: Distribución porcentual del ítem 3: ¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios? .....	44
Figura 11: Distribución porcentual del ítem 4: ¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las señalizaciones y flujogramas son los adecuados? .....	45
Figura 12: Distribución porcentual del ítem 5: ¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetricas y enfermeras por turno en el servicio de emergencia? .....	46
Figura 13: Distribución porcentual del ítem 6: ¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar la atención con alto grado de riesgo? .....	47
Figura 14: Distribución porcentual del ítem 7: ¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?.....	48



Figura 15: Distribución porcentual del ítem 8: ¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado? ..... 49

Figura 16: Dimensión proceso..... 50

Figura 17: Distribución porcentual del ítem 9: ¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece? ..... 51

Figura 18: Distribución porcentual del ítem 10: ¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?..... 52

Figura 19: Distribución porcentual del ítem 11: ¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?..... 53

Figura 20: Distribución porcentual del ítem 12: ¿La comunicación que tuvo con el personal de la salud fue clara? ..... 54

Figura 21: Distribución porcentual del ítem 13: ¿El personal de la salud del servicio de emergencia mantuvo un trato amable y respetuoso?..... 55

Figura 22: Distribución porcentual del ítem 14: ¿El profesional de la salud, que lo atendió le brindó privacidad al momento de su atención en el servicio de emergencia?..... 56

Figura 23: Distribución porcentual del ítem 15: ¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud? ..... 57

Figura 24: Distribución porcentual del ítem 16: ¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados? ..... 58

Figura 25: Dimensión resultados..... 59

Figura 26: Distribución porcentual del ítem 17: ¿La atención médica que adquirió fue rápida y eficaz?..... 60

Figura 27: Distribución porcentual del ítem 18: ¿Durante el tiempo que usted permaneció en el servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo? ..... 61

Figura 28: Distribución porcentual del ítem 19: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?..... 62

Figura 29: Distribución porcentual del ítem 20: ¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno? ..... 63

Figura 30: Distribución porcentual del ítem 21: ¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia? . 64



Figura 31: Distribución porcentual del ítem 22: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?..... 65

Figura 32: Distribución porcentual del ítem 23: ¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía? ..... 66

Figura 33: Distribución porcentual del ítem 24: ¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia? ..... 67

Figura 34: Calidad de atención médica ..... 68



## RESUMEN

Este estudio se desarrolló en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el cual estableció como objetivo conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El presente estudio es básico, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo; asimismo su población objetiva de esta investigación fue de un total de 7236 usuarios, de ello se recogió información necesaria mediante una encuesta elaborada específicamente para esta investigación. A causa de ellos, la muestra se dio censal, calculando una muestra de 168 usuarios. Con los resultados obtenidos se conoció que la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, es mala, como se muestra en los resultados con un porcentaje de 47% de acuerdo a la escala de medición determinada, al cual se evidencia que la calidad de atención médica del servicio de emergencia es no adecuado y que existen aspectos que deben ser mejorados a la hora de realizar el procedimiento de atención médica a los usuarios. Los resultados generales de las dimensiones son: Estructura en cuanto a la calidad de atención médica en el servicio de emergencia es de nivel malo con un porcentaje de 67.3%, el proceso de la calidad de atención médica con un nivel malo de 51.8% y finalmente dichos resultados obtenidos de la calidad de atención médica con un nivel malo con un porcentaje de 42.3% según los datos analizados.

**PALABRA CLAVE:** “Calidad de atención médica”



## ABSTRACT

This study was carried out in the emergency service of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado, which established the objective of describing the perception of the quality of medical attention of the users of the emergency service of the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. The research is basic, with a quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope; likewise, the objective population of this research was made up of a total of 7236 users, from which necessary information was collected through a survey prepared specifically for this research. Because of them, the sample was census, calculating a sample of 168 users. With the obtained results it was known that the perception of the quality of medical attention of the users of the emergency service of the Hospital Santa Rosa, is bad, as shown in the results with a percentage of 47% according to the measurement scale determined, which shows that the quality of medical attention of the emergency service is not adequate and that there are aspects that should be improved when performing the procedure of medical attention to users. The general results of the dimensions are: Structure regarding the quality of medical attention in the emergency service is of a bad level with a percentage of 67.3%, the process of quality of medical attention with a bad level of 51.8% and finally said results obtained from the quality of medical attention with a bad level with a percentage of 42.3% according to the analyzed data.

**KEYWORD:** Quality of medical attention





## CAPÍTULO I:

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Desde el siglo XX, el tema referente a la calidad de atención médica en los diferentes hospitales a nivel mundial, ha adquirido una gran importancia para la sociedad, el mismo que origina estudios de mucho interés para el servicio de salud público, debido a las numerosas dificultades de atención médica, ocasionados por la progresiva complejidad de los sistemas de salud en diferentes países del mundo, con participación de las mayores exigencias por parte de los pacientes y sus familiares, asimismo como el progresivo incremento de los costos de atención y el tiempo inoportuno.

Sin embargo, los primeros estudios en referencia al análisis y resultados de la calidad de atención médica surge con la participación de Avedis Donabedian el cual define como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente, estableciendo tres dimensiones, y son la estructura, proceso y resultados.

Asimismo, a nivel latinoamericano, los nosocomios del sector público tienen realidades similares y pese que se elaboró muchas estrategias con el objetivo de prestar un buen servicio a los usuarios, se sigue observando falta de satisfacción por la atención que reciben.



De acuerdo a un estudio realizado y publicado en Latinoamérica por la Naciones Unidas y CEPAL en el año 2005, en base a los datos que obtuvieron las mencionadas autoridades de los países de Chile, Colombia y Perú señalaron la ausencia de la eficacia y eficiencia, del mismo modo la inoperancia de los servicios, temática importante para los países de Costa Rica y Ecuador. Asimismo se destaca la dificultad de la demanda insatisfecha que afecta a un extenso sector de la población como Nicaragua y Guatemala.

Según la publicación del diario el Comercio del año 2014, el sistema de salud pública del Perú, recibió un análisis negativo, debido a la demora en obtener una cita médica o para la programación de una operación quirúrgica, el constante agravio a los pacientes y el abastecimiento ineficiente de medicamentos son los motivos que los nosocomios del Ministerio de Salud y del Seguro Social – Essalud, han sido consideradas en una escala del 0 al 20, con un resultado para el sistema de salud pública negativa, con 10,1 puntos por debajo del sector privado. Tal como lo señala la última encuesta elaborada por Ipsos.

En cuanto al servicio de urgencias de cualquier nosocomio, se caracteriza por ser complicada en determinar el nivel de calidad. Sin embargo no es habitual que dicho servicio cuenten con fijos indicadores de calidad, consiste que el proceso debe involucrar los considerados casos y situaciones únicas al mismo tiempo adaptadas a cada organización.

En la actualidad, en la ciudad de Puerto Maldonado, existe un incremento demográfico poblacional año tras año, pero solo se cuenta con un nosocomio denominado Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, que tiene nivel II-2, en consecuencia se observa que en el servicio de emergencia de la mencionada entidad de salud, se percibe



descontento, quejas, reclamaciones sobre una inadecuada infraestructura, los equipos no funcionan debidamente, falta de un adecuado sistema de triage, poco recursos humanos asignados para dicho servicio, falta de mano de obra asistencial capacitado.

De continuar la situación descrita existe el riesgo de que dicho servicio del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado pudiera colapsar con efectos en la salud de los pacientes, consecuente deterioro de la imagen institucional, motivo por el cual es necesario crear estrategias que posibiliten una buena atención en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado y redundara en la satisfacción de los usuarios.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

**P.E.1.** ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios referida a la estructura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?

**P.E.2.** ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios referida al proceso de atención médica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?



**P.E.3.** ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios, referida a los resultados logrados en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

**O.E.1.** Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios, referida a la estructura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?

**O.E.2.** Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios, referida al proceso de atención medica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?

**O.E.3.** Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios, referida a los resultados logrados en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?

### **1.4. Justificación de la investigación**

El presente estudio surge debido al creciente cambio mundial con respecto al sector salud y es de importancia conocer el nivel de calidad de atención médica que se



presenta en la mayoría de establecimientos de salud, considerando las necesidades prioritarias de los pacientes.

En este sentido la relevancia de esta investigación radica en considerar las opiniones de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, por esta razón contribuirá para tomar decisiones que mejoren la atención médica de dicho servicio.

#### **1.4.1. Relevancia Social**

Este presente estudio tiene gran relevancia social porque ayudará a conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, y esto será considerado como ayuda para la toma de decisiones adecuadas y para así ofrecer un servicio de calidad hacia la sociedad.

#### **1.4.2. Implicancias prácticas**

Este estudio muestra una relevancia práctica, por instituirse en uno de los temas prioritarios para determinar estrategias de mejora al nivel de calidad de atención médica a los pacientes y el logro de los objetivos del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

#### **1.4.3. Valor teórico**

La presente investigación brinda información puntual sobre la calidad de atención médica del servicio de emergencia, debido que se consideró importantes teorías básicas respecto a la calidad de atención médica, posteriormente ayudará a generar estrategias de implementación y mejora en dicho servicio con respecto a la atención médica.



#### **1.4.4. Utilidad metodológica**

Este estudio usa los métodos científicos validados académicamente, partiendo de un enfoque cuantitativo, hacia una investigación descriptiva, siendo este el método que complementa con la información que se desea obtener.

#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

Esta investigación fue factible ya que se consiguió acceso a la información sobre los procedimientos del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el número de pacientes atendidos al tercer trimestre y tiempo necesario, lo que hizo que no presente impedimentos para la realización de dicho estudio.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación Temporal**

Este presente estudio se desarrolló correspondiente a los meses de septiembre a diciembre del periodo 2017.

#### **1.5.2. Delimitación Espacial**

Este estudio está comprendido en estudiar el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

#### **1.5.3. Delimitación Conceptual**

La investigación corresponde a la ciencia social en referencia al sistema de gestión de calidad y servicio al cliente: Calidad de atención médica.



## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Título:** “Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl”.

**Autor:** Brenda Benjamín Suarez

**Universidad:** Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud

**Lugar y año:** Nicaragua, del 15 de enero al 15 de febrero del 2013.

**Conclusiones:**

Asimismo la más alta proporción de usuarios declaró estar satisfecho con los contextos que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de distinción. Por tanto la calidad del servicio que aprecian los usuarios de consulta externa privada del Hospital Central Managua, es buena. Tienen una buena calidad de potencial humano, ya que los beneficiarios, en un alto porcentaje, aspiraran que la misma persona los atendiese si ellos vuelven a hacer uso de los servicios que brinda este nosocomio.



**Título:** “La percepción que tiene el usuario, servicio de urgencias, Hospital Raúl Orejuela Bueno, Municipio de Palmira”.

**Autor:** Michelle Andrea López Tasama

**Universidad:** Universidad Católica de Manzales.

**Lugar y año:** Colombia, 2013 - 2014

**Conclusiones:**

En referencia a los objetivos de esta investigación y en relación con los estudios y discusión de las deducciones obtenidas se llega a las siguientes conclusiones:

“Se considera los esfuerzos del Hospital Raúl Orejuela Bueno del Municipio de Palmira por mejorar la planta física del área de urgencias ya que es de vital importancia el aspecto físico que hacen parte del área de urgencias en el momento de brindar un servicio eficiente.

Es por ello, la percepción del servicio de urgencias del Hospital Raúl Orejuela Bueno es buena.

Se enfatiza la buena calificación dada por el usuario en función a la claridad de explicación e información de parte del médico, enfermera, personal de facturación y vigilante.

**Título:** “Calidad de atención de los servicios de salud del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) Palín, Escuintla”

**Autor:** María de Lourdes Morales Sagastume

**Universidad:** Universidad de San Carlos

**Lugar y año:** Guatemala, 2012



**Conclusiones:**

Se concluye que la calidad de atención de los diversos servicios en el consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, fue calificada por un alto porcentaje de los usuarios, como buena. Del mismo modo, sus peculiaridades sociodemográficas del conjunto de los usuarios que asisten al consultorio del IGSS y que fueron partícipes de este estudio son: edad con intervalo de los 18 y 30 años, género femenino, casadas, residentes en el casco urbano, con nivel de escolaridad primaria, ya sea completa como incompleta, con ocupaciones laborales variadas, afiliadas al seguro social.

Con lo que respecta a la estructura de la atención, relacionados con las instalaciones y la limpieza de los servicios sanitarios, son consideradas por los usuarios como buenos.

**Título:** “Percepción de la calidad de atención médica de padres de niños menores de 5 años con infecciones respiratorias agudas en el modelo de fortalecimiento de atención integral de medicina familiar en la UMF 11 IMSS AGUSCALIETES”.

**Autor:** Flor Angélica Bravo Jiménez

**Universidad:** Universidad Autónoma de Aguascalientes

**Lugar y año:** México, febrero 2016

**Conclusiones:**

En el presente estudio los resultados obtenidos sobre la percepción de los padres de niños pequeños de 5 años con IRA en el MFAIMF, se obtuvo las siguientes conclusiones:



- El instrumento de medición que se utilizó tiene validez y confiabilidad aceptable. La percepción de la calidad es buena para la mayoría de los padres de niños con IRA, pero peor de lo encontrado en otros estudios, principalmente en la dimensión de estructura y resultado, en cuanto al proceso de la atención médica continuo con un nivel alto, congruente a lo encontrado en otros estudios sobre dicho tema preponderante.
- Un gran porcentaje de apoderados tienen una regular percepción en referencia a la estructura y en cuanto a la dimensión de proceso la mayoría expresaron buena percepción, así como en la dimensión por resultado. En la cultura mexicana tiene una directriz en evaluar con alto porcentaje, como por ejemplo en este y otras investigaciones similares, sobre todo cuando se realiza las preguntas por la satisfacción global, que al preguntar la percepción de cuestiones concretas en las que la calificación tiende a ser menor.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**Título:** “Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas”.

**Autor:** Rey L. Huarcaya Huisa

**Universidad:** Universidad Nacional José María Arguedas

**Lugar y año:** Andahuaylas, 2015

**Conclusiones:**

En referencia a la prioridad general de este estudio, se precisó que el 50,19% de los pacientes del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de



Andahuaylas, evaluaron la calidad de atención como regular, un 37,55% aprecian como mala y solo un 12,27% como buena. Se finalizó que la atención obtenida por los pacientes en dicho servicio es insatisfecho y tiene demasiadas deficiencias y originó que los pacientes observen y aprecien sobre dicho servicio que reciben de forma negativa. Es por ello, que el resultado de esas insuficiencias apreciadas por los usuarios ha evaluado la atención con un nivel muy bajo y resultando ser desaprobado, por consiguiente mencionan que se cuenta con demasiadas dificultades para prestar una atención de calidad y se necesita una agrupación de empeño para alterar la definición de percepción.

**Título:** “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”.

**Autor:** Liliam Claudia Romero Ameri

**Universidad:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos

**Lugar y año:** Lima, 2008

**Conclusiones:**

La percepción del gran porcentaje de usuarios sobre el tema de gran importancia es la calidad de atención que presta el personal de la salud de enfermería es regularmente desfavorable con un porcentaje de 56.67%, a causa que el paciente dice que las enfermeras actúan de manera insensible ante el dolor de los pacientes, indiferencia frente a sus problemas de salud, la ausencia de amabilidad al momento de atenderlo, indiferencia frente a la intrusión de la privacidad, ausencia de cortesía debido que las enfermeras no saludan, no se



presentan, no se dirigen a los enfermos por sus datos personales como nombres o apellidos, exponen apatía por la infraestructura del servicio, también por los sonidos y/o ruidos que incomodan la tranquilidad y la falta de interés por su alimentación. Por consiguiente debo destacar que existe un 43.33% de usuarios que evalúan la calidad de la atención como favorable y regularmente favorable; es por ello se interpreta que en dicho servicio existen enfermeras ejerciendo funciones de manera responsable.

**Título:** “Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital San Juan de Dios Cara”.

**Autor:** Ms. Maximiliana Quispe Gómez

**Universidad:** Universidad Nacional de Trujillo

**Lugar y año:** Trujillo, 2008

**Conclusiones:**

En referencia a la variable de calidad de atención se obtuvo resultado de insatisfacción según el método Servqual. Las dimensiones con porcentaje alto de insatisfacción fueron confiabilidad (falta de cumplimiento en el horario con una media de 1.23 esto está relacionado con periodo de espera para la atención que es de 2 horas 55 minutos) y aspecto tangible.

Los usuarios de consultorio externo, creen que las dimensiones más sobresalientes respecto a la variable de calidad de atención fueron la seguridad y la confiabilidad.



Las oportunidades de avance para el Servicio de Ginecología y Obstetricia se presentan en: “Cumplir con los horarios establecidos, auxiliar y atender a las pacientes cuando lo necesitan, indicar a qué hora aproximadamente van a ser atendidas, facilitar la identificación o reconocimiento del consultorio mediante letreros o señales”.

## **2.2. Bases legales (según corresponda)**

- Ley N° 26842, Ley general de Salud.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, según el artículo 1° se aprueba el documento técnico denominado Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA, ratifica el Plan Nacional Concertado de Salud.

## **2.3. Bases teóricas**

### **2.3.1. Calidad**

De acuerdo a (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996, pág. 12), manifestaron que la calidad se define como la totalidad de todos los rasgos y las peculiaridades de un producto o servicio que se refieren a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas. En general, se precisa que los productos o servicios de calidad tienen características de primera, con diseños atractivos, buena presentación, duraderas en el tiempo, y está acompañado de un adecuado servicio al cliente, a tal nivel que cumplen las necesidades, gustos y preferencias o sobrepasa las exigencias del consumidor.



Por consiguiente, este enunciado expresa que dicha calidad debe enfocarse en exigir las cualidades para así poder cumplir las insuficiencias de todos los interesados por ejemplo como la relación existente entre el producto o servicio.

Asimismo (Evans & Lindsay, 2008, pág. 13), desde un enfoque hacia el usuario, define la calidad, como la conciliación en la utilización del producto de compra, o la forma que se cubre la función para el que está diseñado. En cierto sentido, se debe considerar lo criterios principales para una utilidad eficaz.

Según (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996), los conceptos de calidad son propios y de carácter idiosincrático.

### **2.3.2. Niveles de calidad**

Según (Evans & Lindsay, 2008, pág. 28) en su estudio menciona tres niveles de calidad, los cuales son los siguientes:

De acuerdo al nivel organizacional, las inquietudes se puntualizan en suplir las insuficiencias de los usuarios externos. Una entidad debe investigar la opinión de los clientes en forma regular. Los cuestionamientos siguientes ayudan a definir la calidad al nivel de la organización:

- ¿Cuáles son los productos y/o servicios que cumplen con tus expectativas?
- ¿Quiénes no?
- ¿Cuáles son los productos y/o servicios que se necesita y no lo adquiere?
- ¿Obtiene productos y/o servicios que no requiere?

En referencia a los clientes, los modelos de desempeño corresponden considerar como sustento en el momento de la elaboración de objetivos,



buscar las soluciones a los problemas, evaluación del desempeño, remuneración de los trabajadores en forma de incentivos, motivación no dineraria y la asignación de recursos.

En referencia a los procesos, para (Evans & Lindsay, 2008, pág. 29) menciona que: “Las unidades organizacionales se catalogan a manera de funciones o departamentos, a causa que la mayoría de los procedimientos comprenden todas las funciones, a la vez surge el peligro que los administradores traten de perfeccionar las actividades para que así estén bajo su control, es por ello que se puede originar actividades para que la organización se beneficie como un todo. Preguntar lo siguientes:

- ¿Cuáles son los productos y/o servicios son los más trascendentales para el usuario externo?
- ¿Qué procedimientos originan esos productos y/o servicios?
- ¿Qué insumos se consideran importantes para el proceso?
- ¿Cuáles son los procesos que cuentan con efectos más relevantes en los niveles de desempeño de la organización motivados por el cliente?
- ¿Quiénes son los clientes internos y qué insuficiencias tienen?

Para finalizar según (Evans & Lindsay, 2008, pág. 30), en el nivel operativo básico, indica que: “(que en ocasiones se conoce como el nivel de puesto o diseño de tarea), se menciona que las normas para producir en la organización debe basarse en la calidad y las prioridades para un adecuado servicio al cliente que surgen de los niveles de organización y procesos. Las mencionadas reglas hacen que las necesidades se incluyan para cuestiones tales como precisión, integridad, innovación, puntualidad y costo”.



Asimismo, por un producto del trabajo de un individuo, la persona se debe realizar las siguientes preguntas:

- ¿Qué necesitan los clientes, internos y externos?
- ¿Cómo se alcanzan medir los requisitos?
- ¿Cuáles son los estándares específicos para cada indicador?

Al ver a una organización desde este aspecto, se muestra más claros las funciones y compromisos de los trabajadores en la indagación de la calidad. La gerencia general debe centralizar sus objetivos en el nivel organizacional; los gerentes de la parte media y/o supervisores de los procesos; y todos los trabajadores deberán alinearse a la calidad del nivel operativo: para así lograr que todo el personal participe ya que es base de la calidad total de la entidad.

### 2.3.3. Pilares de la calidad de salud

Según (Donabedian A. , Los siete pilares de la calidad, 2001, pág. 96) existe siete pilares de la calidad, y ellos son:

- a. **Efectividad:** Se difiere de la eficacia, porque es el progreso de salud lograda, o que las condiciones normales de la práctica cotidiana hacen que se logre.
- b. **Eficacia:** se refiere a la capacidad del arte y la ciencia de la atención sanitaria con el objetivo de obtener una adecuada salud en los pacientes.
- c. **Eficiencia:** Es el coste que representa cualquier mejora en la salud. Si existen dos estrategias de asistencia igualmente eficaz o efectiva, la menos costosa es la más eficiente.





- d. Optimización:** Se considera un tema prioritario cuando los efectos de la atención no se valoran de forma absoluta, sino relativa al coste de la asistencia.
- e. Aceptabilidad:** Es el poder de adaptar la atención a las aspiraciones, posibilidades y a los valores de los pacientes y los miembros de las familias.
- f. Accesibilidad:** Es la capacidad de adquirir asistencia técnica cuando se necesita y conseguirla forma inmediata y apropiada, es una característica importante de la calidad.
- g. Equidad:** En este pilar se conoce lo justo al momento distribuir la atención y los beneficios entre la población. El cual la atención para todos los beneficiarios sea por igual, para así obtener la satisfacción exigida para todos en general.

#### 2.3.4. Calidad de atención médica

Según (Donabedian A. , 1984), en su estudio define a la calidad de atención médica como: “El grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”. Por consiguiente plantea tres dimensiones involucradas a la atención médica y son: la estructura, el proceso y los resultados.

Asimismo, puede fundamentarse en la aplicación de la tecnología y la ciencia médica con el objetivo de incrementar sus beneficios para la salud sin que aumente los problemas de salud en las personas. De otro modo, el nivel de



calidad es la forma que se espera que la atención brindada alcance la equidad favorable de beneficios y riesgos en los usuarios.

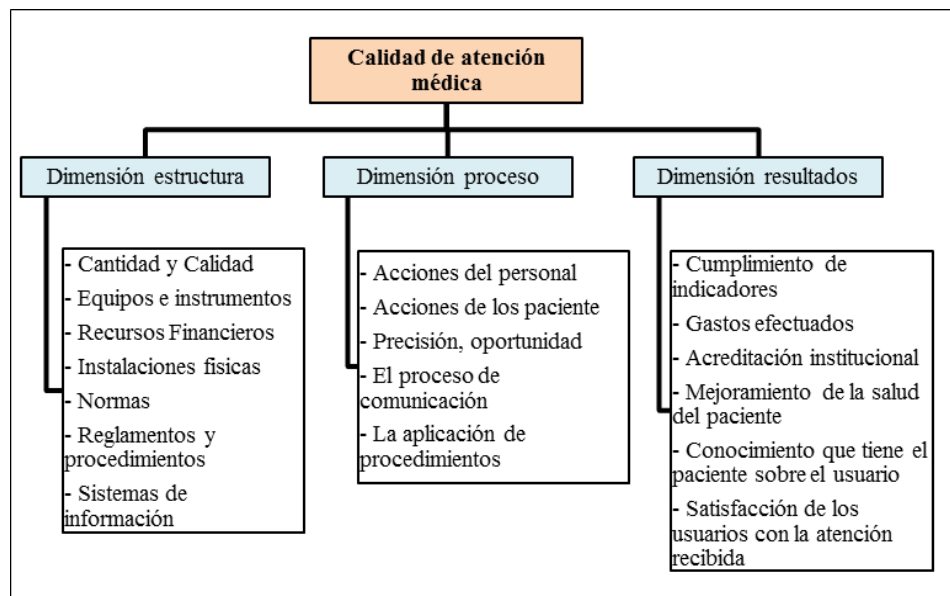
Por otro lado (Llinas Delgado, 2010, pág. 144), menciona que: “la atención médica se da como la forma en que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado”; de ese enunciado clasifican dos enfoques: el primero se conoce como aplicar la ciencia y tecnología para curar las enfermedades, y el segundo, la integración cultural, social y económico en interrelación con los pacientes y profesionales de salud.

Del mismo modo, en los nosocomios, la calidad de prestación de servicio es reconocida por sus peculiaridades en el proceso; la relación interpersonal entre el profesional y/o técnico de salud con el beneficiario, el contenido de la consulta, el tiempo de consulta, las actividades clínicas de revisión de salud; por resolver las dificultades de salud, por las peculiaridades de su estructura organizacional, física y humana por condiciones relativas a la accesibilidad.

#### **2.3.5. Dimensiones de la calidad de atención médica**

Para (Torres Samuel & Vasquez Stanescu, 2011, pág. 62) en su investigación analiza la calidad de atención en los nosocomios y del mismo modo considera como referencia la ideología de Avedis Donabedian, en el año 1966 instituye las dimensiones de estructura, proceso y resultado, asimismo identifica los respectivos indicadores para evaluarla. La correlación entre los procesos y resultados, y la sistematización de criterios, generare flexiones transcendentales sobre la responsabilidad en la calidad.

En la Figura N° 1 se ilustra y describe la organización de este modelo.



**Figura 1: “Modelo de calidad de la atención médica”**

Fuente: Elaboración propia por Donabedian (1966)

Según (Jimenez Paneque, 2004), menciona que Donabedian fue el principal autor que tuvo como ideología lo siguiente: “Los métodos para analizar la calidad de atención consiguen referirse por tres componentes relevantes: la estructura, el proceso y los resultados”. Esta perspectiva del autor es conservada hasta la actualidad y suele ser el origen de muchos otros estudios que consideran el problema cuando no existe el direccionamiento hacia la calidad de la atención sanitaria y hospitalaria.

#### **2.3.5.1. Indicadores de la calidad de la estructura**

Según (Donabedian A. ) denomina "estructura" cuando se describe las peculiaridades más determinadas y las variables que instituyen y direccionan el sistema de atención a la salud.

Según (De Geyndt, 1994, pág. 258) clasifica los indicadores de estructura en los siguientes:



- ❖ **Estructura física:** Incluye infraestructura, equipos no médicos, vehículos, mobiliario de los profesionales y/o técnicos de la salud así también de oficina, medicamentos y otros insumos farmacéuticos.
- ❖ **Estructura ocupacional (staff):** Comprende la cantidad y la calidad del personal de la salud y el personal administrativo que corresponde un nosocomio.
- ❖ **Estructura financiera:** En esta clasificación se incluye el presupuesto que se asigna para las operaciones adecuadas para un mejor servicio, abonar a los trabajadores, costear los requerimientos mínimos para capacitar al personal y proyectar presupuesto para incentivos, con el objetivo de lograr un mejor desempeño.
- ❖ **Estructura organizacional:** Se muestra las concordancias entre la autoridad y responsabilidad, así como el nivel de descentralización en la capacidad de dictamen y el prototipo de decisiones que son encargadas para los subordinados.

#### 2.3.5.2. Indicadores de la calidad del proceso

De acuerdo a Donabedian los indicadores de proceso se refieren principalmente a las actividades del personal médico, obviamente en el monitoreo de la atención, y asimismo en referencia a la intercomunicación con los pacientes.

Asimismo es considerado como relevante para las evaluaciones de calidad. A causa de ello, el proceso se refiere a una cantidad de



actividades que el personal médico debe realizar a los pacientes para así poder lograr los resultados deseados.

### **2.3.5.3. Indicadores de la calidad en los resultados**

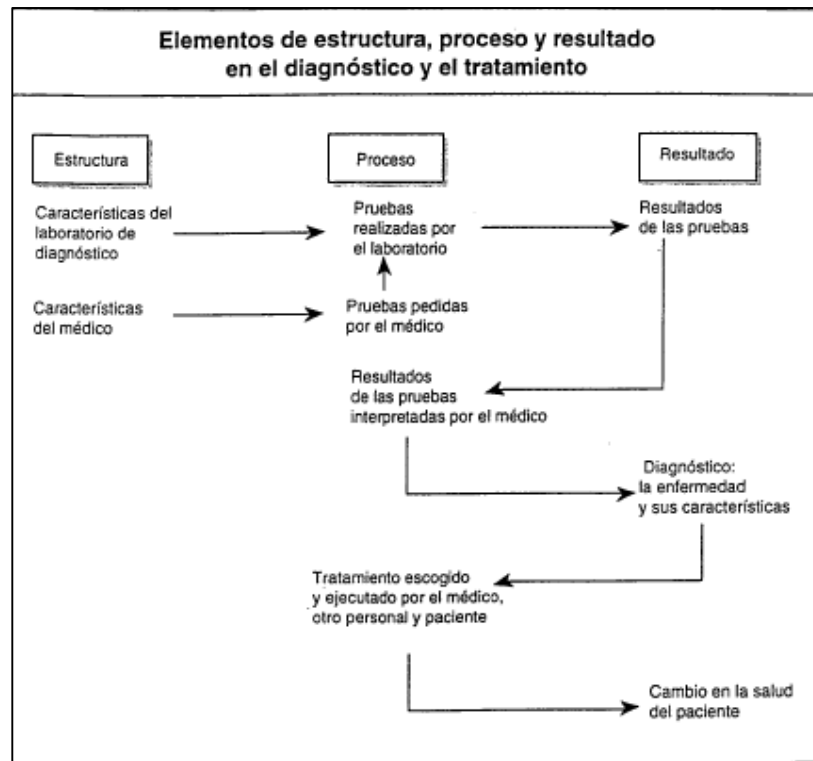
Es todo lo deseado de la atención, en la salud de quienes la reciben, pudiéndose reflejar resultados positivos o negativos. (Donabedian A. , 2001)

De lo expuesto anteriormente, Donabedian precisa los resultados médicos como todos los cambios de mejoría o no, en la situación actual de salud o el potencial que pueden ser atribuidos a la atención de salud.

Para (Gilmore & De Moraes, 1996), consideran para los indicadores de resultados de salud, las siguientes peculiaridades:

- No analizan naturalmente la calidad de la atención, sino que directamente acceden derivar al respecto del proceso y la estructura del servicio.
- Estar pendiente de la interrelación con los demás componentes, por consiguiente entre el conjunto de pacientes y el nivel de gravedad de la enfermedad.

La estructura es importante porque nos lleva hacia el proceso, del modo que se logre los resultados planeados, establecidos en sus documentos de gestión, como el conjunto de actividades claramente identificadas para el programa de progreso, ya sea el plan operativo institucional. Como se observa en la figura N° 2



**Figura 2: “Elementos de estructura, proceso y resultado en el diagnóstico y el tratamiento”.**

Fuente: The role of outcomes in quality assessment and assurance

### 2.3.6. Evaluación de la calidad de atención médica

Conforme menciona (Aguirre, 1990, pág. 173), el sistema de evaluación de la calidad de atención de los departamentos médicos está diseñado y es aplicable tanto en unidades pequeñas de contacto primario, como en nosocomios, redes de salud y hospitales de alta especialidad.

Según el Grupo Básico Interinstitucional de Evaluación ha conceptualizado la evaluación de la calidad de la atención médica como el estudio metódico sobre todos los aspectos tecnológicos y ambientales que interceden en todos los procedimientos de la atención de los pacientes; estableciendo valorizaciones

equitativas a cada elemento para una investigación exitosa a través de una organización establecida.

Es por ello se aduce que el grado de complacencia de los usuarios y de la entidad prestadora, también se dispersan de la capacidad de los recursos humanos, ya que ellos son las piezas importantes para los resultados de satisfacción.

### 2.3.7. Métodos de control de calidad de la atención médica

Según (Ramos Domínguez, 2011, pág. 78), en el control de calidad se examina los métodos y técnicas determinados de la administración y otras ciencias sociales empleadas.

Asimismo, el control de calidad se considera como una investigación que para su estudio se emplea el enfoque integral de proceso y resultado y para cada uno de estos momentos, se utilizan diferentes métodos.

**Tabla N° 1: Métodos para el control de calidad**

Métodos del control de calidad	Métodos de grupo	Métodos de estadística	Métodos de otras ciencias
Acreditación	Círculos de calidad	Hoja de recolección	Epidemiológico
Auditoria medica	Lograr consenso	Estratificación	Clínico
Comités científicos	Reflejar y analizar datos	Grafico secuencial	Estadístico
Estadísticas de servicio	Planear acciones	Diagrama de Pareto	Económico
	Generación de ideas	Diagrama de dispersión	Matemático
	Diagrama causa - efecto		De experto
			Histórico y otros

Fuente: “Control de calidad de la atención de salud, Benito N. Ramos Domínguez”.

### 2.3.8. Sistema de gestión de calidad en salud

A través de la (Dirección de Calidad de Salud del Ministerio de Salud, 2006), conceptualiza que dicho Ministerio desarrolla un Sistema de Gestión de la

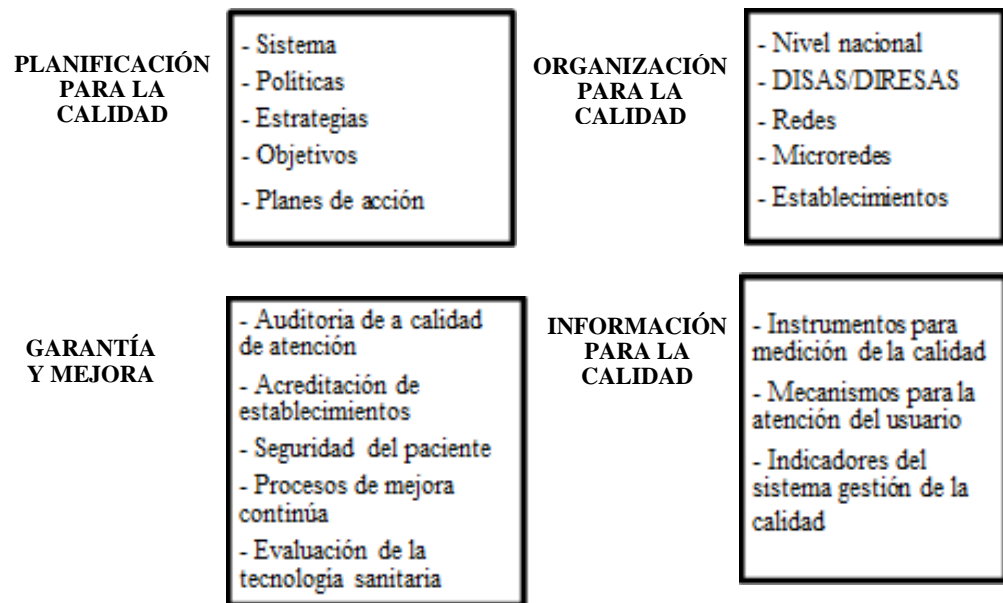


Calidad en Salud, ósea está direccionada mediante los lineamientos de política del Sector Salud, que se refleja por políticas y objetivos de calidad, orientados a la búsqueda constante de la mejora de atención.

De esa manera, la atención hospitalaria ilustra adecuadamente la forma en que diferentes perspectivas de la calidad afectan un solo producto dentro del contexto de servicio. La definición trascendente de la calidad se aplica a la necesidad del hospital de suscitar y mantener una imagen de excelencia asegurándose de la competencia de su personal médico, disponibilidad de técnicas para el tratamiento de enfermedades raras o complicadas o de la existencia de una tecnología médica avanzada.

Esta perspectiva de la calidad prevalece entre los organismos gubernamentales encargados del cuidado de la salud. Las percepciones de los usuarios con respecto a la calidad del cuidado de la salud se refiere a las razones basados en el producto y el usuario, y sus perspectivas son superiores debido a la gran publicidad que se ha realizado sobre los progresos en el sector salud, en tratamientos terapéuticos con medicamentos y la cirugía innovadora. Estos intereses aumentan el apremio sobre los hospitales para que ofrezcan una variedad de servicios a fin de compensar. Es por ello, mientras más se extiende la demanda de servicios sin fallas, el cuerpo médico y los servicios de apoyo deben centrar su atención en la definición de la calidad basada en la fabricación. Esta perspectiva de los organismos y certificadores de la profesión médica exige a conformidad de las diversas prácticas y determina los requisitos sobre los permisos para ejercer. (Evans & Lindsay, 2008, pág. 16)



**Figura 3: “Componentes del Sistema de Gestión de Calidad en Salud”**

Fuente: “Ministerio de Salud – MINSA”

### 2.3.9. Principios del sistema de gestión de la calidad de salud

Para la (Dirección de Calidad de Salud del Ministerio de Salud , 2006, pág. 28), los principales elementos que establece el Sistema de Gestión de la Calidad de Salud son los siguientes:

- **Enfoque al usuario:** La mayoría de entidades supeditan de sus usuarios; sin dudar alguna, se debe considerar las prioridades presentes y futuras de ellos, complacer las exigencias peculiares y esmerarse en complacer sus perspectivas.
- **Liderazgo:** Para cumplir con el propósito de la calidad, se necesita de liderazgo en los equipos que direccionen a sus nosocomios a la mejora continua. Es por ello la organización debe invertir en capacitación de su personal.



- **Participación del personal:** La única esencia de una organización es el recurso humano, a través de su compromiso nos permite viabilizar el uso de sus destrezas y conocimientos a favor de poder obtener la calidad.
- **Enfoque basado en procesos:** Una consecuencia deseada se consigue de manera exitosa a causa de todas las actividades y las relaciones de los recursos para así alcanzar un exitoso proceso.
- **Enfoque sistémico para la gestión:** Se pretende reconocer, entender y gestionar los elementos interactuados en un sistema, el cual favorece en lograr eficacia y eficiencia en una entidad.
- **Mejora continua de la calidad:** El desempeño global las organizaciones dependen de la mejora continua generando la necesidad constante de elevar el grado de calidad ya sea técnicos, humanos y administrativos.

## 2.4. Marco conceptual

### 2.4.1. Servicio de emergencia:

“Este servicio emplea personas necesariamente capacitadas y centros especialmente equipados. Dicho de este modo se requiere atender en la sala de urgencias del hospital. Los médicos y las enfermeras que pertenecen ahí tratan diversas urgencias médicas, ya sea infartos y lesiones”. (Biblioteca Nacional de Medicina de EE.UU, 2017)

### 2.4.2. Emergencia:

“Es aquella situación o proceso agudo de instauración súbita que supone una amenaza vital para el individuo, requiriendo una asistencia médica inmediata



y eficiente ya que si no se actúa de forma rápida y adecuada puede producirse la muerte del paciente o bien la aparición de secuelas graves o irreversibles”.

(Torres Morera, 2002, pág. 1660)

#### **2.4.3. Calidad**

“Según la Real Academia española precisa como una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

#### **2.4.4. Calidad de atención médica**

Por lo que se refiere a: “Otorgar atención médica al paciente con oportunidad, competencia, profesionalismo, seguridad y respeto a los principios éticos, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas, así como lograr objetivos de dicho servicio” (Aguirre Gas, Zavala Villavicencio, Hernández Torres, & Fajardo Dolci, 2010, pág. 457)

#### **2.4.5. Proceso médico:**

Consiste en la actividad que relaciona al paciente con el médico tratante; este se basa en el interrogatorio, la exploración física y las medidas complementarias para lograr un buen diagnóstico y poder proporcionar la terapia adecuada. (Jaramillo Antillón, 1998, pág. 70)

#### **2.4.6. Atención médica de urgencias**

Es la evaluación e intervención inmediata de enfermedades o de lesiones que sitúan en peligro la vida o la integridad corporal. (Gilmore & Novaes, 1996, pág. 233)



#### **2.4.7. Percepción:**

“Es el proceso cognitivo de la conciencia que reside del reconocimiento, interpretación y significación para la obtención de ideas entorno a las impresiones derivadas del ambiente físico y social, en el que interceden otros procesos psíquicos como el aprendizaje, la memoria y la simbolización”. (Vargas Melgarejo, 1994, pág. 48)

#### **2.4.8. Indicador:**

“Es una variable objetiva, bien determinada, utilizada para controlar la calidad y/o propiedad de un aspecto de la atención médica. Es herramienta de perfección de la calidad que se utiliza para vigilarla, a la vez para observar los patrones de la estructura, procesos y resultados, trascendentes para la orientación, gestión del área clínica y de apoyo”. (Gilmore & De Moraes, 1996, pág. 244)

#### **2.4.9. Percepción del usuario:**

“Estimada como la agrupación de definiciones y condiciones que edifica a partir de sus perspectivas y la complacencia de sus necesidades”. (García, Cortez, 2012).

### **2.5. Variable**

#### **2.5.1. Variable**

La variable de investigación es: “La calidad de atención médica”.

## 2.5.2. Conceptualización de la variable

Tabla 2: “Conceptualización de la variable”

Variables	Dimensiones
<p data-bbox="406 763 774 853"><b>“La calidad de atención médica”</b></p> <p data-bbox="406 898 774 1473">Según (Donabedian A. , 1984), “la calidad de atención médica: Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Propone tres dimensiones involucradas para logra la calidad de atención médica: la estructura, la dimensión de proceso y la dimensión de resultados”.</p>	<p data-bbox="799 555 951 584"><b>Estructura</b></p> <p data-bbox="799 595 1390 757">“Se refiere a las características más establecidas e invariantes de cómo se establece y maneja el sistema de atención a la salud”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>
	<p data-bbox="799 958 906 987"><b>Proceso</b></p> <p data-bbox="799 1014 1390 1216">“Se refiere fundamentalmente a lo que hacen los médicos, desde el punto de vista técnico, en la conducción de la atención a la salud, y también en cuanto a su interacción con los pacientes”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>
	<p data-bbox="799 1413 951 1442"><b>Resultados</b></p> <p data-bbox="799 1458 1390 1615">“Son las consecuencias de la atención (o de la falta de ella) en la salud de quienes la reciben (o dejan de recibirla)”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>

Fuente: “Elaboración propia”

2.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 3: “Operacionalización de la variable”

Variable	Dimensiones	Indicadores
“Calidad de atención médica”	<p><b>Estructura</b></p> <p>“Se refiere a las características más establecidas e invariantes de cómo se establece y maneja el sistema de atención a la salud”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instalaciones físicas</li> <li>➤ Reglamentos y Procedimientos</li> <li>➤ Sistema de Información</li> <li>➤ Equipos e Instrumentos</li> <li>➤ Normas</li> <li>➤ Cantidad y Calidad de Personal</li> <li>➤ Recursos Financieros</li> </ul>
	<p><b>Proceso</b></p> <p>“Se refiere fundamentalmente a lo que hacen los médicos, desde el punto de vista técnico, en la conducción de la atención a la salud, y también en cuanto a su interacción con los pacientes”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones de Personal</li> <li>➤ Proceso de Comunicación</li> <li>➤ Aplicabilidad de procedimientos</li> </ul>
	<p><b>Resultados</b></p> <p>“Son las consecuencias de la atención (o de la falta de ella) en la salud de quienes la reciben (o dejan de recibirla)”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de indicadores</li> <li>➤ Gastos efectuados</li> <li>➤ Acreditación Institucional</li> <li>➤ Satisfacción de los Usuarios</li> <li>➤ Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio</li> <li>➤ Mejoramiento de la Salud del Paciente.</li> <li>➤ Tiempo de recuperación del paciente</li> </ul>

Fuente: “Elaboración propia”



## CAPÍTULO III:

### MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

Este estudio es básico ya que se realizó con el objetivo de ampliar los conocimientos teóricos sobre la calidad de atención médica en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

“La investigación básica es la que no tiene propósitos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos” (Carrasco Diaz, 2005, pág. 43)

#### 3.2. Enfoque de investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo pues el tema tratado es perfectamente medible, se determinó y analizo un tema específicamente.

“Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 4)



### **3.3. Diseño de la investigación**

La presente investigación tiene un diseño no experimental, debido que no se manipulo la variable, se observó y analizo el resultado de algo que ya existe.

“Investigación no experimental estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 152)

### **3.4. Alcance de la investigación**

El alcance del presente estudio es descriptivo debido que busca describir la variable y sus características en un contexto determinado.

“Estudios descriptivos busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92)

### **3.5. Población y muestra de la investigación**

#### **3.5.1. Población**

La población objetiva de este estudio se encuentra conformado de todos los usuarios de población vulnerable que asistieron al servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado desde le I trimestre hasta el III trimestre del periodo 2017, con el total de 7236 usuarios atendidos, según el Sistema de Gestión de Procesos Estratégicos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.



**Tabla 4: Distribución de la población atendida en el Servicio de emergencia**

Trimestres	Meses	Usuarios atendidos
I	Enero-marzo	3008
II	Abril-Junio	2340
III	Julio-Setiembre	1888
<b>TOTAL</b>		<b>7236</b>

Fuente: “Sistema de Gestión de Procesos Estratégicos del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”.

### 3.5.2. Muestra

Para conocer la muestra se consideró del total de la población objetiva de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, esto de acuerdo al número de usuarios atendidos en promedio mensualmente en el presente año, para establecer la muestra del estudio se aplica la siguiente fórmula:

Muestreo Aleatorio simple:

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

Donde:

n : “Tamaño de la muestra”

N : “Población actual”

p : “Probabilidad de éxito 50%” = 0.05

q : “Probabilidad de fracaso 50%” = 0.05

e : “Margen de error 7%”

z : “Coeficiente de confiabilidad 93% (1.81)”



$$n = \frac{7236 * 1.81^2 * 0.50 * 0.50}{(7236 - 1) * (0.07)^2 + 1.81^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{7236 * 3.2761 * 0.25}{(7235) * 0.0049 + 3.2761 * 0.25}$$

$$n = \frac{5926.4649}{35.4515 + 0.819025}$$

$$n = \frac{5926.4649}{35.2705}$$

$$n = \frac{5926.4649}{35.2705}$$

$$n = 168.0289$$

Resultado obtenido de la operación  $n= 168$

Muestra  $n=168$  usuarios

Es la cantidad de usuarios que serán encuestados para recolectar los datos necesarios referidos a la percepción de la calidad de atención médica en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas**

Encuesta: Es un diseño de observación que utiliza el cuestionario como medio principal para lograr información.

#### **3.6.2. Instrumentos**

Cuestionario: Procedimiento de recogida de datos, se caracteriza por ser más factible y aplicable a una población de estudio. Este instrumento se utilizó



para recoger información en referencia a la evaluación de la percepción de la calidad de atención médica.

### **3.7. Procesamiento de datos**

Para realizar el proceso de datos se aplicó las consecuentes técnicas:

- Programación y categorización
- Registro manual
- Proceso computarizado con SPSS

Asimismo, para el mejor análisis de los datos cuantitativos sucesivamente se creó una tabla de registro en el sistema Microsoft Excel, el cual se pudo descargar los datos obtenidas de las encuestas. Después se procedió a la comprobación en el proceso de ingreso al 100% para afirmar error “cero” en la incorporación de la información, para culminar la elaboración de los diferentes cuadros para mostrar los resultados.

**CAPÍTULO IV:****RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN****4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado****4.1.1. Presentación del instrumento**

De acuerdo al objetivo general, para conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – periodo 2017, se realizó una encuesta a los usuarios de dicho nosocomio, siendo considerados 24 ítems clasificados del siguiente modo:

**Tabla 5: “Distribución de los ítems del cuestionario”**

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Calidad de atención médica	Estructura	Instalaciones físicas	1, 2, 3, 4
		Cantidad y calidad de personal	5, 6
		Equipos e instrumentos	7
		Sistema de información	8
	Proceso	Acciones del personal	9, 10, 11, 12
		Proceso de comunicación	13, 14
		Aplicabilidad de procedimientos	15, 16
	Resultados	Cumplimiento de indicadores	17, 18
		Mejoramiento de la salud del paciente	19, 20
		Tiempo de recuperación	21
		Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio	22
		Gastos efectuados	23
Satisfacción del usuario	24		

Fuente: “Elaboración propia”.

#### 4.1.2. Baremación

Para su debido análisis e interpretación de todas las tablas y figuras se empleó la siguiente escala de medición:

**Tabla 6: Tabla de baremación**

Tabla de baremación		
Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	8 – 14	Muy malo
Casi nunca	15 - 21	Malo
A veces	22 - 28	Regular
Casi siempre	29 - 35	Bueno
Siempre	36 - 40	Muy bueno

Fuente: “Elaboración propia”

#### 4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado

Es necesario conocer la fiabilidad del instrumento denominado la encuesta, nos sirve para evaluar la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – periodo 2017, se aplicó el método del “Alpha de Cronbach”, es en ella donde se realiza la estimación de las correlaciones de los ítems considerándolo factible cuando su valor es superior a 0.80; para este estudio el Alpha de Cronbach mostro el resultado de **0.957**, lo que confirma que la encuesta es fiable y suministrara resultados favorables para el estudio.

**Tabla 7: “Estadísticos de fiabilidad”**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de cronbach	Nº de elementos
0,957	24

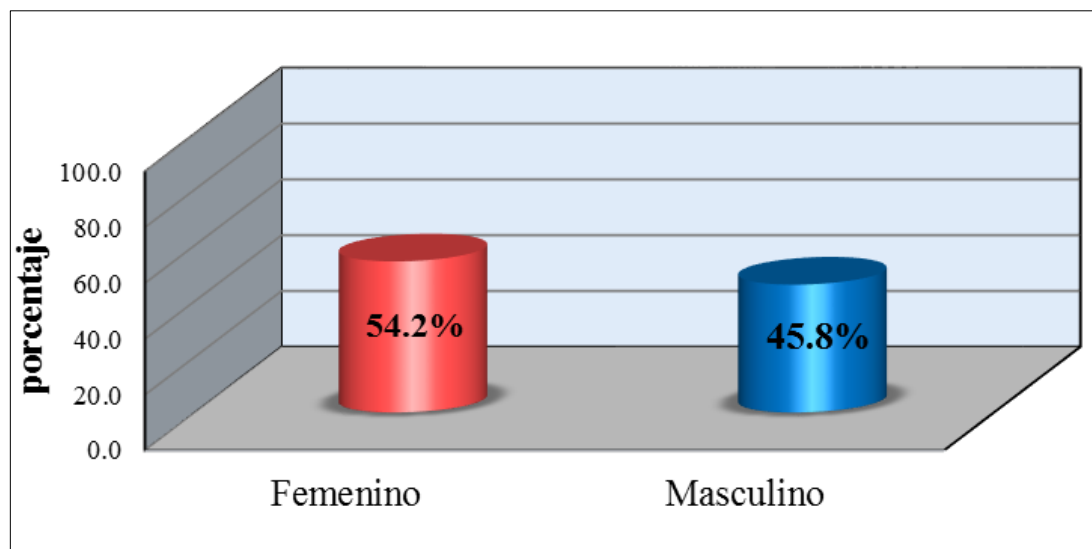
Fuente: “Elaboración propia”

#### 4.2. Características de la muestra

**Tabla 8: “Género de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”**

	N°	%
Femenino	91	54.2%
Masculino	77	45.8%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 4: “Género de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”**

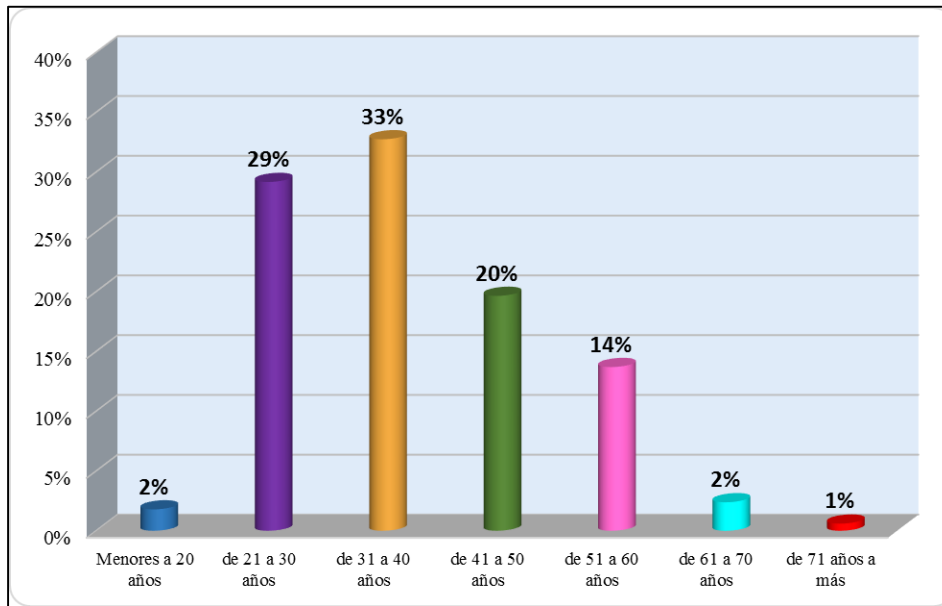
Fuente: “Elaboración propia”

Según la figura 4 se visualiza que del total de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado que fueron encuestados, el género femenino representa un mayor porcentaje de 54.2% y el masculino de 45.8% del total de usuarios que fueron atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017.

**Tabla 9: “Edad de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”**

	Nº	Mínimo	Máximo	Rango	Media	Desviación estándar
Edad	168	18	74	56 años	38 años	12 años

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5: “Edad de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”**

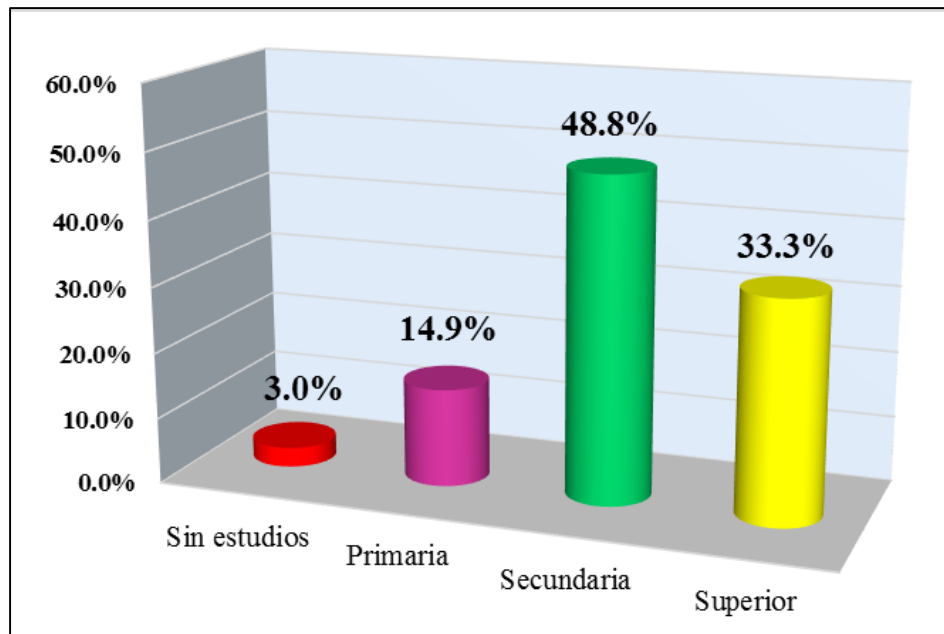
Fuente: “Elaboración propia”

En concordancia a la tabla 9 se visualiza que las edades de los usuarios del servicio de emergencia del nosocomio de Puerto Maldonado, que fueron encuestados se encuentran comprendidas entre los 18 años como edad mínima y los 74 años como edad máxima, siendo el promedio de edad de 38 años. Asimismo, se visualiza en la figura 5, que el mayor porcentaje de edad de los usuarios esta entre los 31 a 40 años, obteniendo un porcentaje de 33%.

**Tabla 10: “Grado de instrucción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”**

	Nº	%
Sin estudios	5	3.0%
Primaria	25	14.9%
Secundaria	82	48.8%
Superior	56	33.3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 6: “Grado de instrucción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”**

Fuente: “Elaboración propia”

Según la tabla 10 se visualiza el grado de instrucción de los usuarios del servicio de emergencia del nosocomio de Puerto Maldonado, considerando que el grado de instrucción está comprendida desde el grado sin estudios a nivel superior. Asimismo, en la figura 6 se observan que el mayor porcentaje de grado de instrucción de los usuarios es el nivel secundario, obteniendo un porcentaje de 48.8%, seguido de nivel superior con un 33.33%.



### 4.3. Resultados por dimensiones

Para conocer como es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – periodo 2017, se consideró las siguientes dimensiones: estructura, proceso y resultados. Se presentan a continuación:

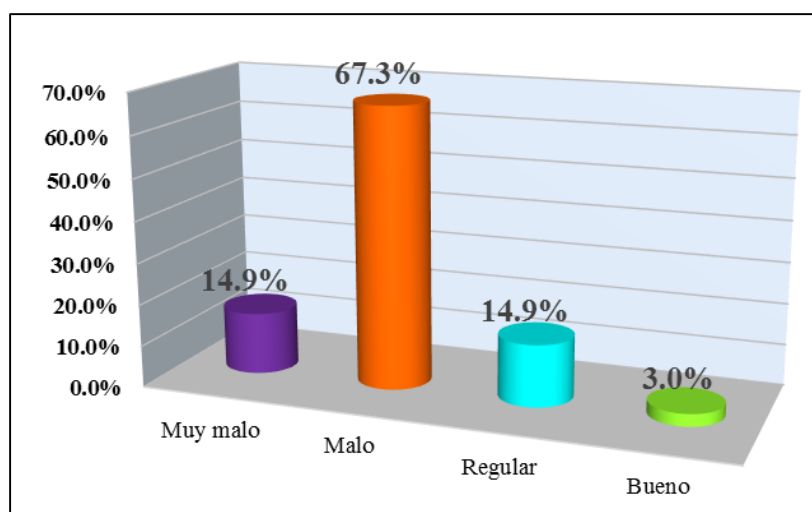
#### 4.3.1. Dimensión estructura

Para conocer como es la calidad de atención médica en referencia a la estructura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, se determinó el siguiente:

**Tabla 11: Dimensión estructura**

	N°	%
Muy malo	25	14.9%
Malo	113	67.3%
Regular	25	14.9%
Bueno	5	3.0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 7: Dimensión estructura**

Fuente: Elaboración propia

Del total de 168 usuario encuestados, los cuales equivalen al 100%, la figura 7, muestra que el 67.3% considera que la estructura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado es mala, mientras que el 14.9% es considerada como muy malo y regular. De estos resultados podemos decir que la estructura tiene una tendencia de regular y muy malo, debido a que si se les establece nuevas estrategias, se podría mejorar como perjudicar.

**Tabla 12:** “Tabla de frecuencia según ítem 1: ¿Considera Usted que los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia?”

	Nº	%
Muy malo	46	27.4
Malo	80	47.6
Regular	33	19.6
Bueno	9	5.4
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

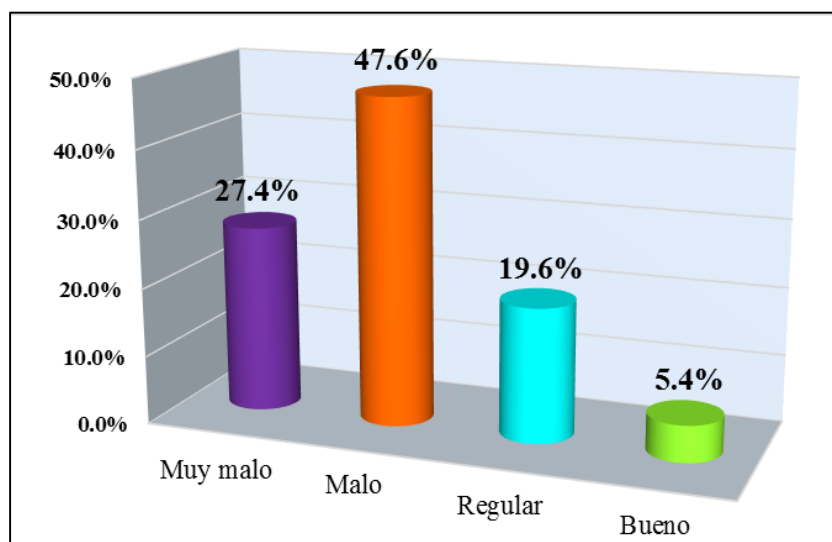


Figura 8: “Distribución porcentual del ítem 1: ¿Considera Usted que los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia?”

Fuente: “Elaboración propia”

En la tabla y figura nos presenta respecto a que si los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, concluyendo que el 47.6% de los usuarios encuestados mencionó que los consultorios médicos son insuficientes para la atención médica.

**Tabla 13:** “Tabla de frecuencia según ítem 2: ¿Cree Usted, que la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente?”

	Nº	%
Muy malo	58	34.5
Malo	89	53.0
Regular	18	10.7
Bueno	3	1.8
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia

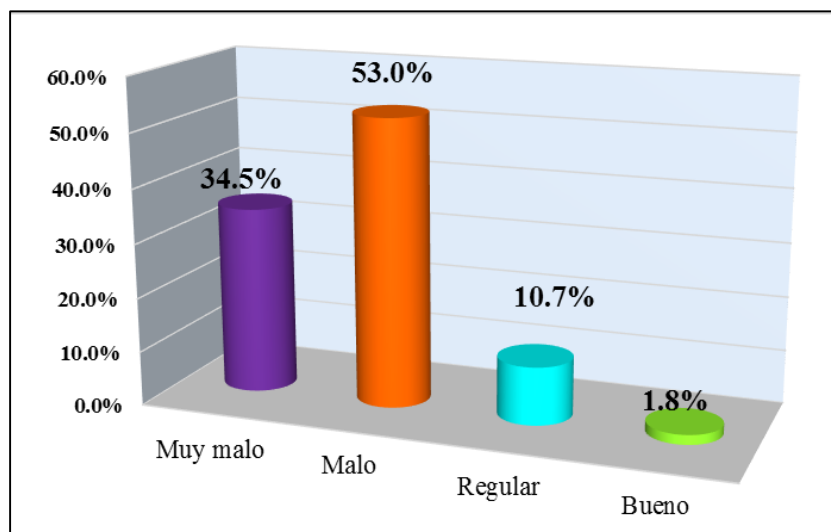


Figura 9: “Distribución porcentual del ítem 2: ¿Cree Usted, que la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente?”

Fuente: “Elaboración propia”

Se visualiza mediante los datos emanados de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017; referente a que si la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente, que el 53% de los usuarios

encuestados expresan que es mala, el 34.5% que es muy mala, 10.7% que es regular y el 1.8% es buena.

**Tabla 14:** “Tabla de frecuencia según ítem 3: ¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios?”

	Nº	%
Muy malo	14	8.3
Malo	57	33.9
Regular	83	49.4
Bueno	14	8.3
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

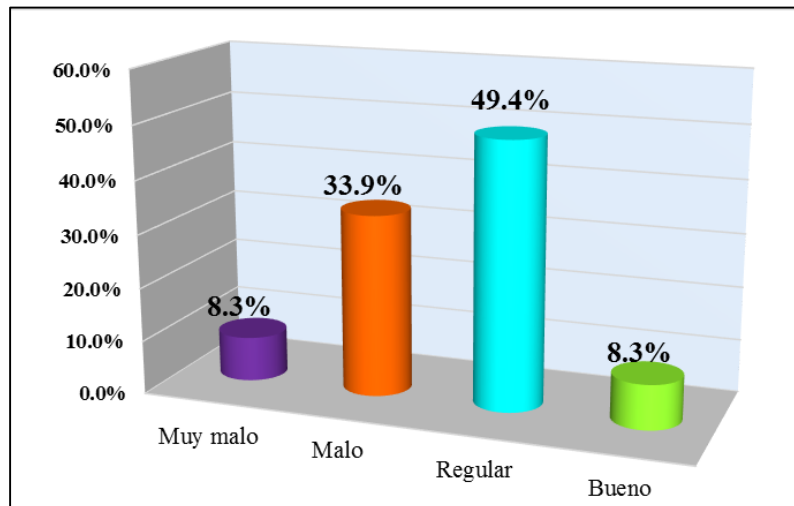


Figura 10: “Distribución porcentual del ítem 3: ¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios?”

Fuente: “Elaboración propia”

La tabla y la figura nos muestra por medio de la encuesta la apreciación de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios?, que el 49.4% de los usuarios encuestados menciono que los servicios higiénicos están limpios regularmente, el 33.9% es mala y el 8.3% menciono que está muy mal y bueno.

**Tabla 15:** “Tabla de frecuencia según ítem 4: ¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las señalizaciones y flujogramas son los adecuados?”

	N°	%
Muy malo	30	17.9
Malo	54	32.1
Regular	55	32.7
Bueno	24	14.3
Muy bueno	5	3.0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

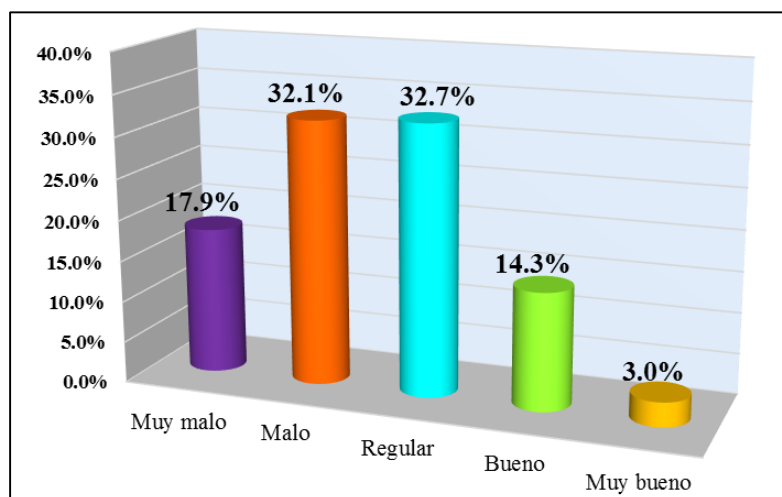


Figura 11: “Distribución porcentual del ítem 4: ¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las señalizaciones y flujogramas son los adecuados?”

Fuente: “Elaboración propia”

La tabla y la figura presenta la información obtenida de la encuesta realizada a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a ¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las señalizaciones y flujogramas son los adecuados?, el 32.7% de los usuarios encuestados mencionó que las señalizaciones son de regular ayuda, el 32.1% es mala, el 17.9% mencionó que está muy mal, el 14.3% es bueno y el 3% es muy bueno.

**Tabla 16:** “Tabla de frecuencia según ítem 5: ¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetrices y enfermeras por turno en el servicio de emergencia?”

	N°	%
Muy malo	28	16.7
Malo	101	60.1
Regular	34	20.2
Bueno	3	1.8
Muy bueno	2	1.2
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

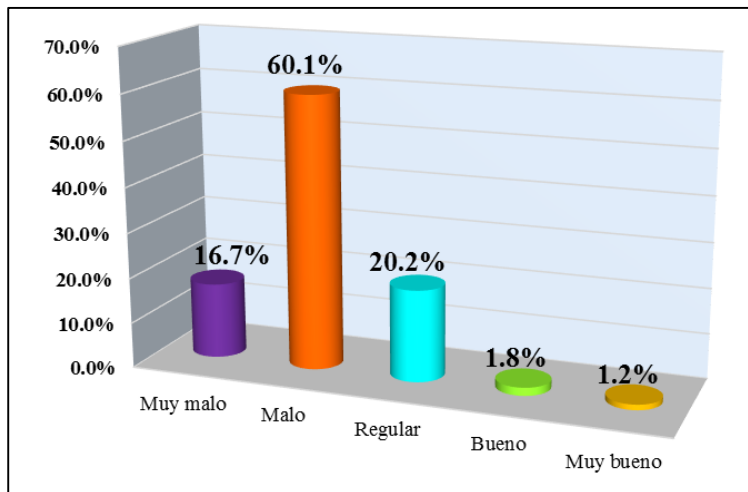


Figura 12: “Distribución porcentual del ítem 5: ¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetrices y enfermeras por turno en el servicio de emergencia?”

Fuente: “Elaboración propia”

Después de realizar la encuesta a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa, se obtuvo una información respecto a que si ¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetrices y enfermeras por turno en el servicio de emergencia?, concluyendo que el 60.1% de los usuarios encuestados mencionó que es mala, el 20.2% es regular y el 16.7% dedujo que está muy mal y el 1.8% bueno.

**Tabla 17:** “Tabla de frecuencia según ítem 6: ¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar la atención con alto grado de riesgo?”

	N°	%
Muy malo	28	16.7
Malo	41	24.4
Regular	90	53.6
Bueno	3	1.8
Muy bueno	6	3.6
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

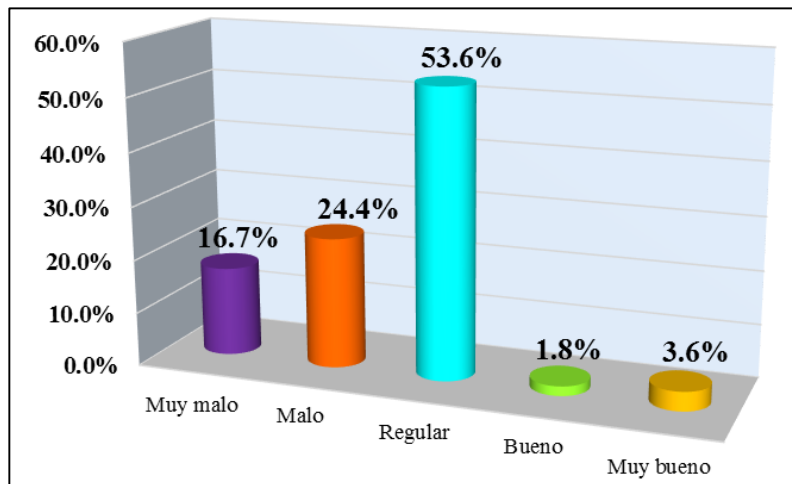


Figura 13: “Distribución porcentual del ítem 6: ¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar la atención con alto grado de riesgo?”

Fuente: “Elaboración propia”

De acuerdo a la tabla 17 y la figura 13 se visualiza la distribución porcentual respecto a que si ¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar la atención con alto grado de riesgo?, que el 53.6% de los usuarios encuestados mencionó que existe profesionales de la salud especializado regularmente, el 24.4% es mala, el 16.7% es muy malo, el 3.6% menciona que está muy bueno y el 1.8% buena.

**Tabla 18:** “Tabla de frecuencia según ítem 7: ¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?”

	Nº	%
Muy malo	29	17.3
Malo	42	25.0
Regular	85	50.6
Bueno	12	7.1
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

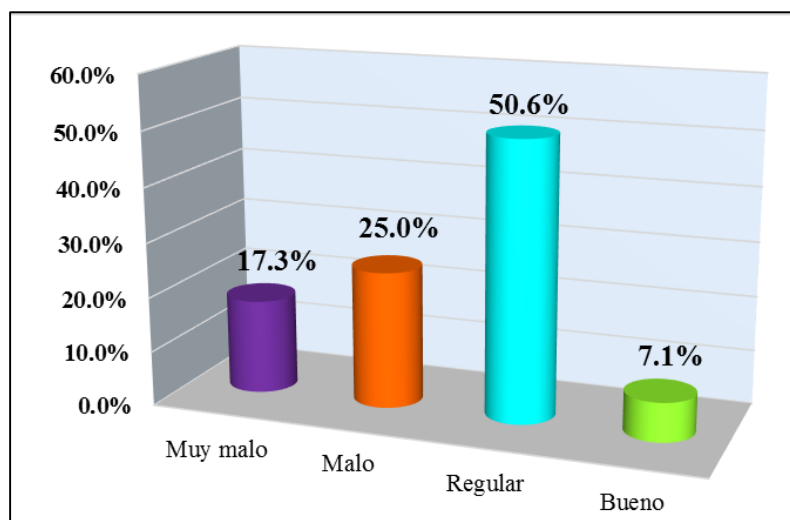


Figura 14: “Distribución porcentual del ítem 7: ¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?”

Fuente: “Elaboración propia”

Respecto a la información obtenida los usuario del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, se puede visualizar en las tablas y figuras, respecto a que si ¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?, que el 50.6% de los usuarios encuestados menciono que el servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos regularmente suficientes, el 25% es mala y el 17.3% menciono que está muy mal y el 7.1% bueno.



**Tabla 19:** Tabla de frecuencia según ítem 8: ¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado?

	Nº	%
Muy malo	22	13.1
Malo	34	20.2
Regular	107	63.7
Bueno	2	1.2
Muy bueno	3	1.8
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

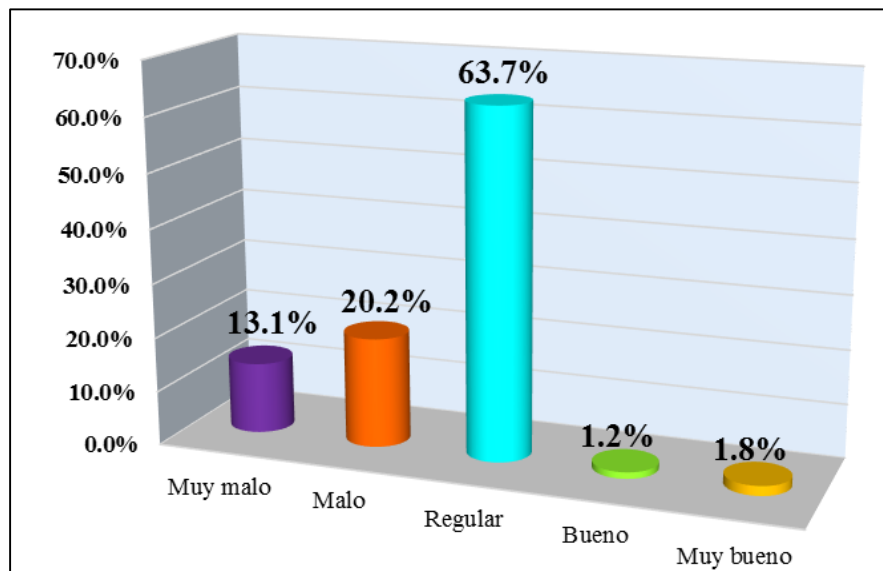


Figura 15: “Distribución porcentual del ítem 8: ¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado?”

Fuente: “Elaboración propia”

En la tabla y la figura nos muestran a través de la encuesta, los detalles respecto a que si: ¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado?, que el 63.7% de los usuarios encuestados menciono que el servicio de emergencia cuenta con un sistema de información regularmente adecuado, el 20.2% es mala y el 13.1% menciono que está muy mal.

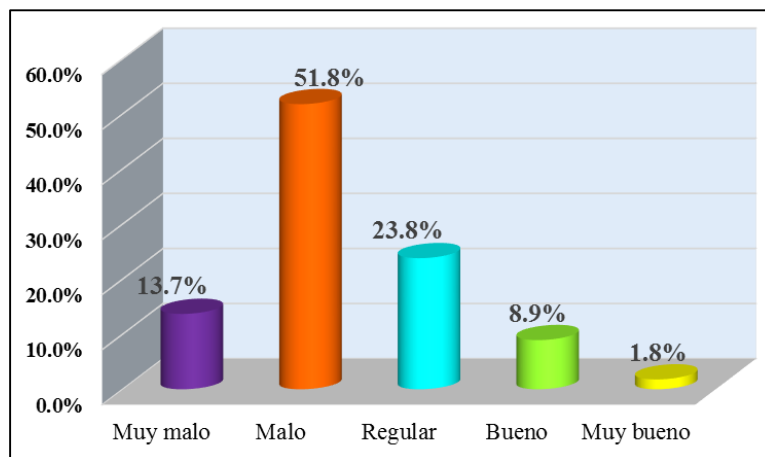
#### 4.3.2. Dimensión proceso

Para conocer como es la calidad de atención médica en referencia al proceso del Servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, se determinó el siguiente:

**Tabla 20: Dimensión proceso**

	Nº	%
Muy malo	23	13.7%
Malo	87	51.8%
Regular	40	23.8%
Bueno	15	8.9%
Muy bueno	3	1.8%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 16: Dimensión proceso**

Fuente: “Elaboración propia”

Del total de 168 usuario encuestados, los cuales equivalen al 100%, en la tabla 20 y figura 16, muestra que el 51.8% considera que el proceso de atención en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado es mala, mientras que el 23.8% es considerada como regular, un 13.7% considera que esta son muy malas, el 8.9% son buenas y el 1.8% son muy buenas. Mostrando una tendencia de malo a regular. Estos resultados indican que el proceso del Servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado no está realizándose de forma correcta.

**Tabla 21:** Tabla de frecuencia según ítem 9: ¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece?

	N°	%
Muy malo	36	21.4
Malo	42	25.0
Regular	38	22.6
Bueno	46	27.4
Muy bueno	6	3.6
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

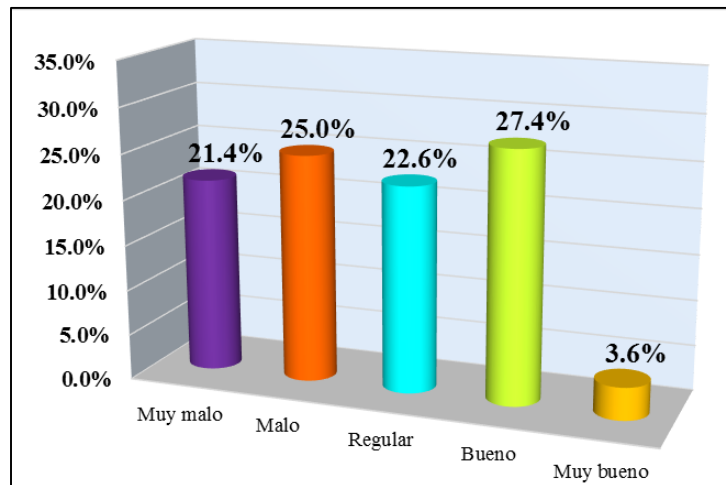


Figura 17: “Distribución porcentual del ítem 9: ¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece?”

Fuente: “Elaboración propia”

En la tabla y la figura nos permiten percibir los porcentajes respecto a que ¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece?, que el 27.4% de los usuarios encuestados mencionó que al momento de llegar al servicio de emergencia fueron atendidos rápidamente de manera buena, el 25% es mala, 22.6% es regular, el 21.4% indicó que está muy mala y el 3.6% muy bueno.

**Tabla 22:** “Tabla de frecuencia según ítem 10: ¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?”

	N°	%
Muy malo	18	10.7
Malo	49	29.2
Regular	82	48.8
Bueno	19	11.3
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0</b>

Fuente: “Elaboración propia”

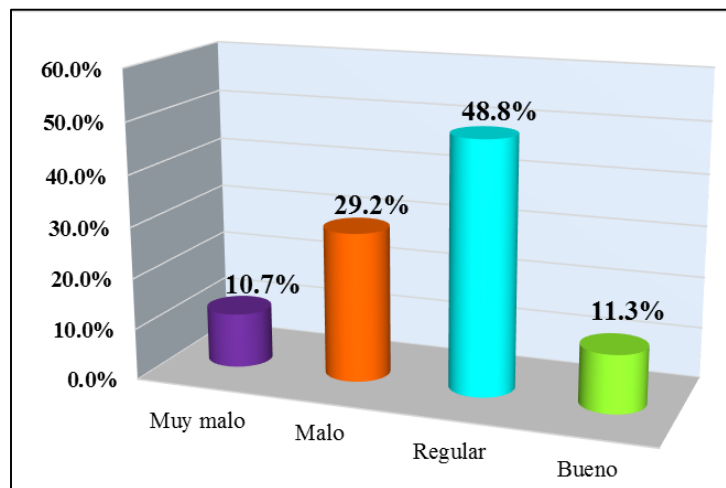


Figura 18: “Distribución porcentual del ítem 10: ¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?”

Fuente: “Elaboración propia”

Después de la encuesta aplicada hacia los usuarios de dicho nosocomio de la ciudad de Puerto Maldonado, en las tablas y figuras se visualiza respecto a que si ¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?, que el 48.8% de los usuarios encuestados menciono que los procedimientos médicos que recibieron fueron regularmente confiables, el 29.2% es mala y el 11.3% menciono que bueno.

**Tabla 23:** “Tabla de frecuencia según ítem 11: ¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?”

	N°	%
Muy malo	30	17.9%
Malo	57	33.9%
Regular	62	36.9%
Bueno	19	11.3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

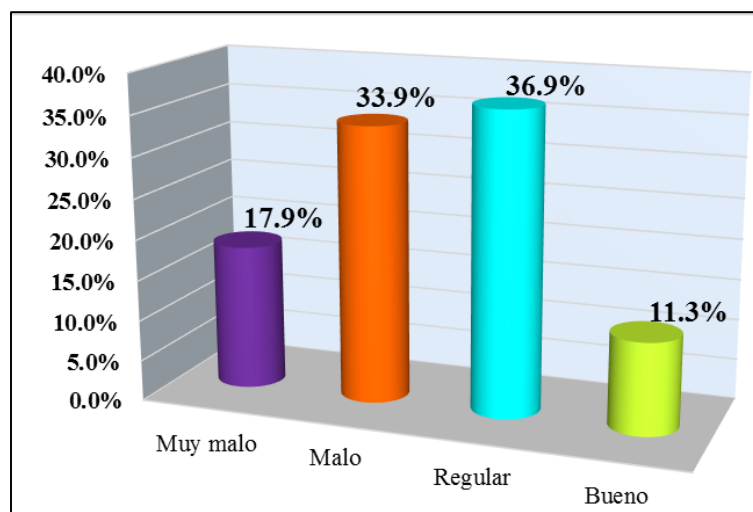


Figura 19: “Distribución porcentual del ítem 11: ¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?”

Fuente: “Elaboración propia”

De acuerdo a la tabla 23 y la figura 19 se observan mediante la información emanada de la encuesta, realizada a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?, que el 36.9% de los usuarios encuestados menciono que al momento de ser atendido observo un regular servicio organizado, el 33.9% es mala y el 17.9% menciono que está muy mal y 11.3% bueno.

**Tabla 24:** “Tabla de frecuencia según ítem 12: ¿La comunicación que tuvo con el personal de la salud fue clara?”

	Nº	%
Muy malo	19	11.3%
Malo	58	34.5%
Regular	63	37.5%
Bueno	10	6.0%
Muy bueno	18	10.7%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

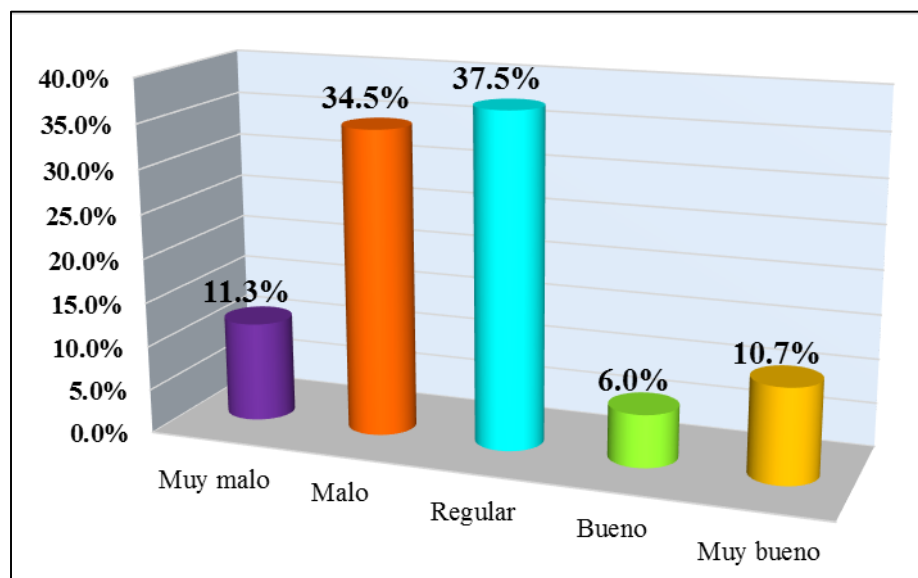


Figura 20: “Distribución porcentual del ítem 12: ¿La comunicación que tuvo con el personal de la salud fue clara?”

Fuente: “Elaboración propia”

La tabla 24 y la figura 20 se observan de acuerdo a la información conseguida de la encuesta que los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a la comunicación que tuvieron con el personal de la salud, en primer lugar el 37.5% de los usuarios encuestados indicó que la comunicación fue regular, el 34.5% es mala, 11.3% muy mala, 10.7% muy bueno y el 6% mencionó que está bueno.

**Tabla 25:** “Tabla de frecuencia según ítem 13: ¿El personal de la salud del servicio de emergencia mantuvo un trato amable y respetuoso?”

	Nº	%
Muy malo	29	17.3%
Malo	43	25.6%
Regular	62	36.9%
Bueno	34	20.2%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

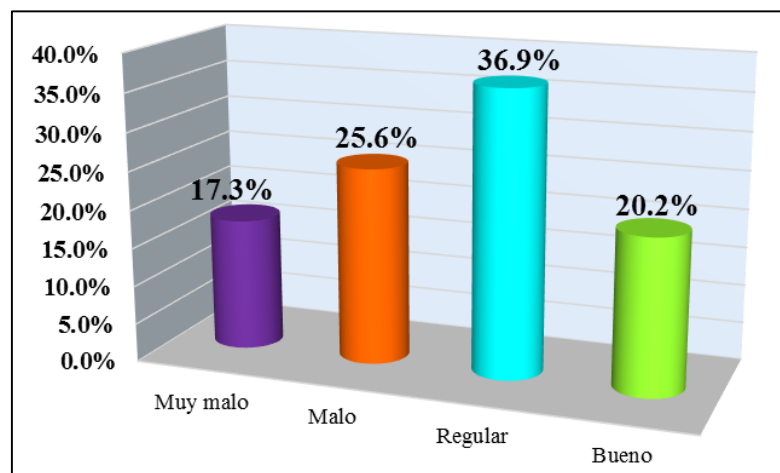


Figura 21: “Distribución porcentual del ítem 13: ¿El personal de la salud del servicio de emergencia mantuvo un trato amable y respetuoso?”

Fuente: “Elaboración propia”

De acuerdo a la tabla 25 y la figura 21 se califica el porcentaje del personal de la salud pertenecientes al servicio de emergencia que mantuvo un trato amable y respetuoso, obteniendo que el 36.9% de los usuarios encuestados señaló que el trato fue regular, el 25.6% es mala, 20.2% es buena y el 17.3% indico que está muy mal. En función a este indicador, dicho nosocomio deberá capacitar en referencia al trato hacia los pacientes.

**Tabla 26:** “Tabla de frecuencia según ítem 14: ¿El profesional de la salud, que lo atendió le brindó privacidad al momento de su atención en el servicio de emergencia?”

	Nº	%
Muy malo	36	21.4%
Malo	36	21.4%
Regular	76	45.2%
Bueno	17	10.1%
Muy bueno	3	1.8%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

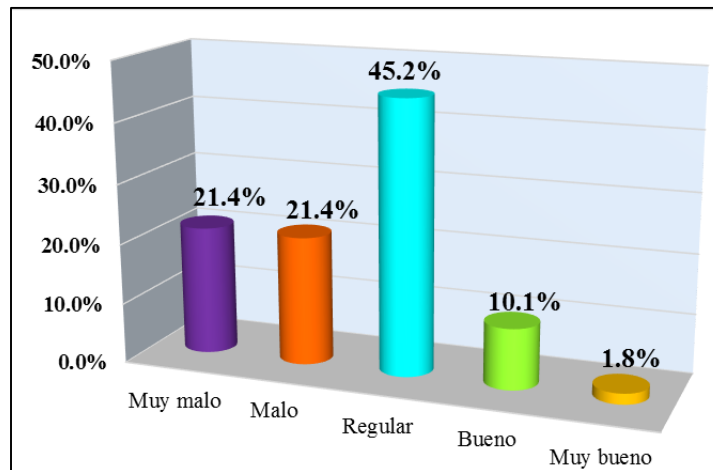


Figura 22: “Distribución porcentual del ítem 14: ¿El profesional de la salud, que lo atendió le brindó privacidad al momento de su atención en el servicio de emergencia?”

Fuente: “Elaboración propia”

La tabla y la figura nos muestra mediante la información adquirida de la encuesta, respecto a que si el profesional de la salud, que atendió brindó privacidad al momento de la atención en el servicio de emergencia, por esa razón el 45.2% de los usuarios encuestados indicó que el servicio fue regularmente privado, el 21.4% es malo y muy malo y el 10.1% señaló que está bueno.



**Tabla 27:** Tabla de frecuencia según ítem 15: ¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud?

	N°	%
Muy malo	22	13.1%
Malo	76	45.2%
Regular	41	24.4%
Bueno	28	16.7%
Muy bueno	1	0.6%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

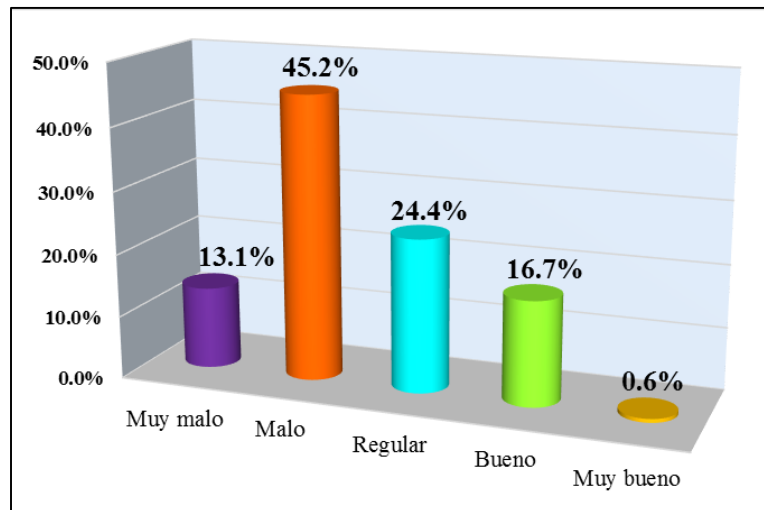


Figura 23: Distribución porcentual del ítem 15: ¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud?

Fuente: “Elaboración propia”

La tabla y la figura nos muestra gracias a los datos derivados de la encuesta realizada a los usuario del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud?, el 45.2% de los usuarios encuestados señalo que el servicio fue malo, debido que no tuvo un tiempo prudencial para ser atendido, el 24.4% es regular y el 16.7% menciono que el servicio fue bueno.

**Tabla 28:** “Tabla de frecuencia según ítem 16: ¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados?”

	N°	%
Muy malo	23	13.7%
Malo	58	34.5%
Regular	62	36.9%
Bueno	22	13.1%
Muy bueno	3	1.8%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

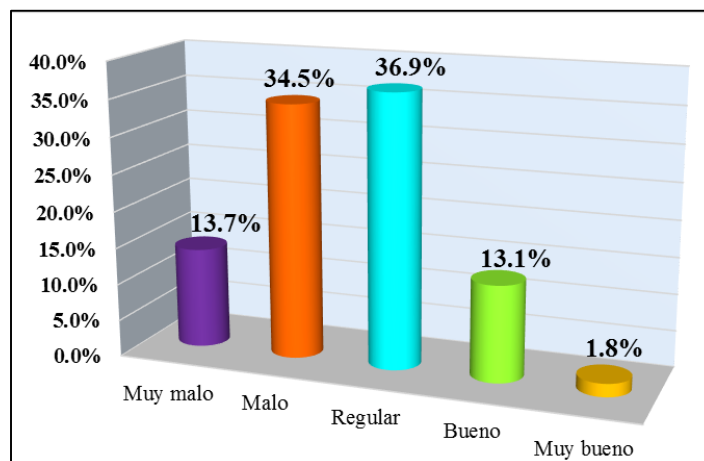


Figura 24: “Distribución porcentual del ítem 16: ¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados?”

Fuente: “Elaboración propia”

La tabla y la figura nos muestra por medio de los datos emanados de la encuesta desarrollada por los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados?, el 36.9% de los usuarios encuestados indicaron que fue regular, el 34.5% es mala y el 13.7% mencionó que está muy mal.

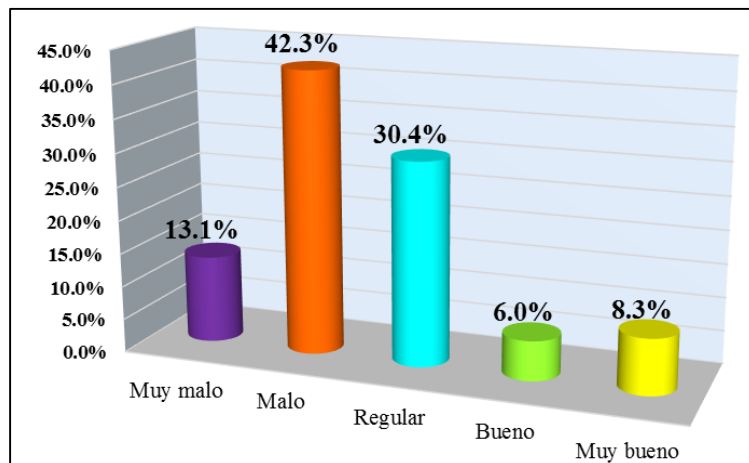
### 4.3.3. Dimensión resultados

Para conocer como es la calidad de atención médica en referencia a los resultados del Servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, se determinó el siguiente:

**Tabla 29: Dimensión resultados**

	Nº	%
Muy malo	22	13.1%
Malo	71	42.3%
Regular	51	30.4%
Bueno	10	6.0%
Muy bueno	14	8.3%
Total	168	100.0%

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 25: Dimensión resultados**

Fuente: “Elaboración propia”

Del total de 168 usuario encuestados, los cuales equivalen al 100%, la figura 9, muestra que el 42.3% considera que el resultado de dicho servicio del nosocomio de Puerto Maldonado es mala, mientras que el 30.4% es considerada como regular, un 13.1% considera que esta son muy malas, el 8.3% son muy buenas y el 6% son buenas. Mostrando una tendencia de malo a regular. Estos porcentajes indican que los resultados del Servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado no están realizándose de forma correcta.

**Tabla 30:** Tabla de frecuencia según ítem 17: ¿La atención médica que adquirió fue rápida y eficaz?

	Nº	%
Muy malo	37	22.0%
Malo	56	33.3%
Regular	51	30.4%
Bueno	10	6.0%
Muy bueno	14	8.3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

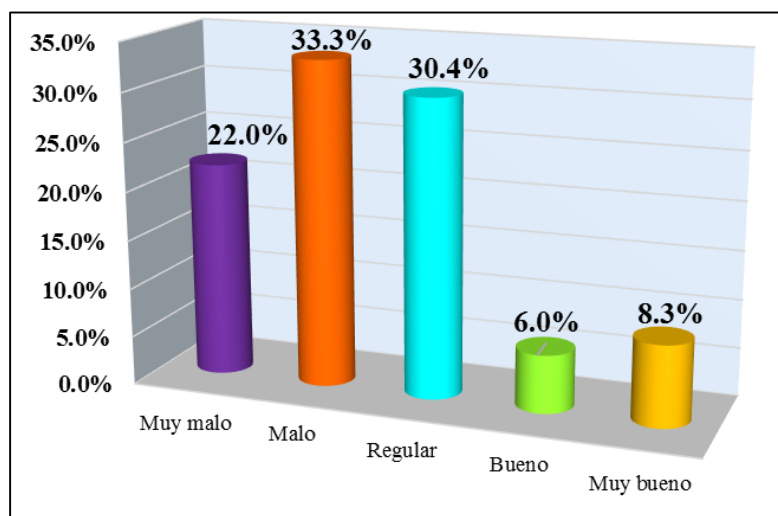


Figura 26: “Distribución porcentual del ítem 17: ¿La atención médica que adquirió fue rápida y eficaz?”

Fuente: “Elaboración propia”

Según la apreciación de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿La atención médica que adquirió fue rápida y eficaz?, el 33.3% de los usuarios encuestados menciono que la atención medica es lenta, el 30.4% es regular y el 22% menciono que está muy mal. Entonces es por ello que se llega a la conclusión que la atención en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, no es rápida ni eficaz.

**Tabla 31:** “Tabla de frecuencia según ítem 18: ¿Durante el tiempo que usted permaneció en el servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo?”

	Nº	%
Muy malo	19	11.3%
Malo	45	26.8%
Regular	66	39.3%
Bueno	16	9.5%
Muy bueno	22	13.1%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

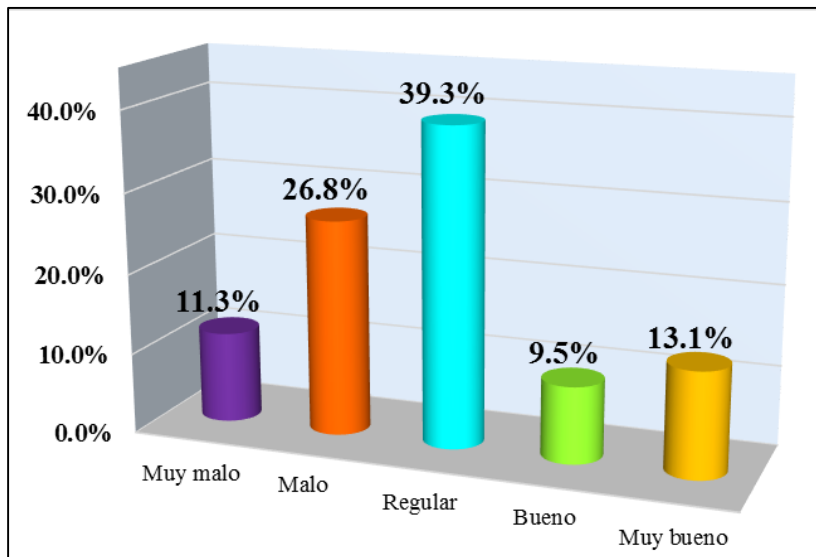


Figura 27: “Distribución porcentual del ítem 18: ¿Durante el tiempo que usted permaneció en el servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo?”

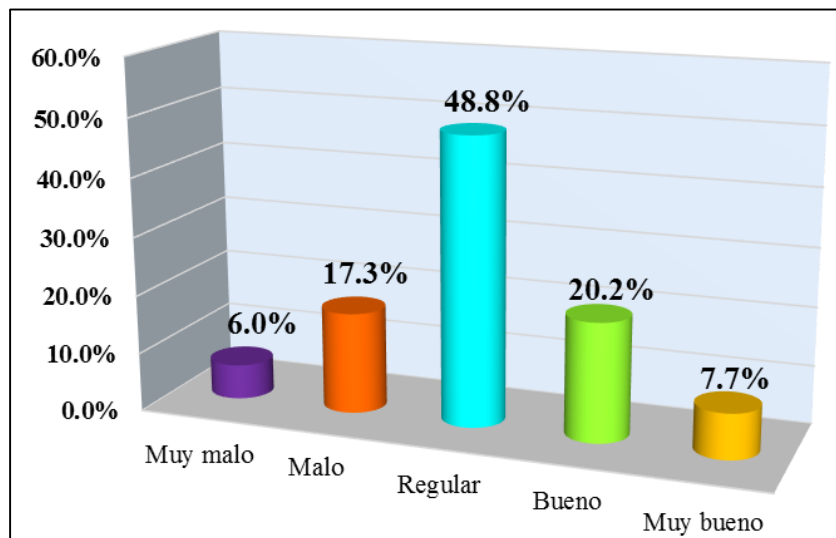
Fuente: “Elaboración propia”

Se aprecia que en la tabla 31 y la figura 27, la distribución presupuestal respecto a que si ¿Durante el tiempo que usted permaneció en el servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo?, obteniendo como porcentaje que el 39.3% de los usuarios encuestados indicaron que el ambiente estuvo regularmente limpio, el 26.8% es mala, el 13.1% menciono que está muy mal y el 11.3% muy bueno.

**Tabla 32:** “Tabla de frecuencia según ítem 19: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?”

	N°	%
Muy malo	10	6.0%
Malo	29	17.3%
Regular	82	48.8%
Bueno	34	20.2%
Muy bueno	13	7.7%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 28:** “Distribución porcentual del ítem 19: ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?”

Fuente: “Elaboración propia”

De acuerdo a la tabla 32 y la figura 28 se visualiza si el problema de salud por el cual se ha atendido fue resuelto o mejorado, el cual tiene 48.8% como resultado que de los usuarios encuestados mencionaron que sus enfermedades fueron resueltas regularmente en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, el 20.2% es buena, el 17.3% menciona que fue mala y el 7.7% es muy buena.

**Tabla 33:** “Tabla de frecuencia según ítem 20: ¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno?”

	Nº	%
Muy malo	10	6.0%
Malo	62	36.9%
Regular	56	33.3%
Bueno	25	14.9%
Muy bueno	15	8.9%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

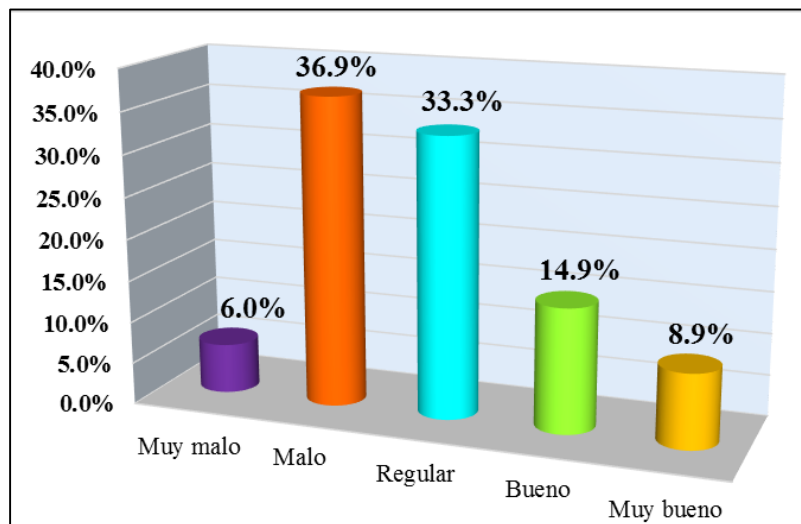


Figura 29: “Distribución porcentual del ítem 20: ¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno?”

Fuente: “Elaboración propia”

Concorde a la importante información lograda obtener mediante la encuesta realizada a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno?, dicho esto el 36.9% de los usuarios encuestados evaluó como malo, el 33.3% es regular, 14.9% fue buena y el 8.9% menciono que está muy bueno.

**Tabla 34:** Tabla de frecuencia según ítem 21: ¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia?

	Nº	%
Muy malo	24	14.3%
Malo	50	29.8%
Regular	56	33.3%
Bueno	20	11.9%
Muy bueno	18	10.7%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

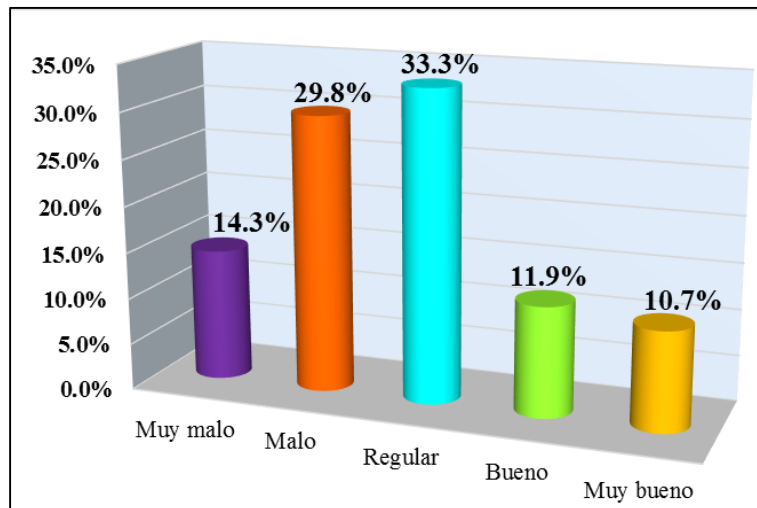


Figura 30: “Distribución porcentual del ítem 21: ¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia?”

Fuente: “Elaboración propia”

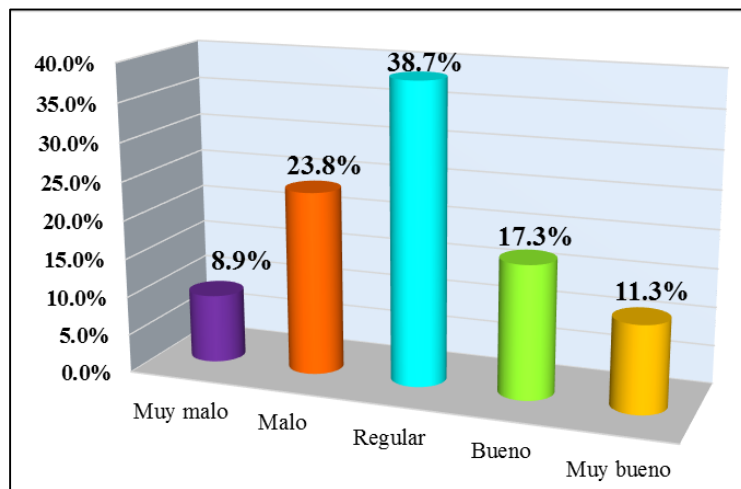
Se evidencia que los resultados obtenidos de la encuesta respecto a que si ¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia?, por consiguiente el 33.3% de los usuarios encuestados menciono ahora reconoce regularmente los trámites administrativos para su atención, el 29.8% es mala y el 14.3% menciono que está muy mal.



**Tabla 35:** “Tabla de frecuencia según ítem 22: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?”

	N°	%
Muy malo	15	8.9%
Malo	40	23.8%
Regular	65	38.7%
Bueno	29	17.3%
Muy bueno	19	11.3%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 31:** “Distribución porcentual del ítem 22: ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?”

Fuente: “Elaboración propia”

Conforme a los datos conseguidos y a través de la encuesta realizada a los beneficiarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?, el 38.7% de los usuarios encuestados menciono que la explicación fue regular, el 23.8% es mala, el 17.3% menciono que fue buena y el 11.3% muy bueno.

**Tabla 36:** Tabla de frecuencia según ítem 23: ¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía?

	Nº	%
Muy malo	51	30.4%
Malo	36	21.4%
Regular	38	22.6%
Bueno	43	25.6%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”

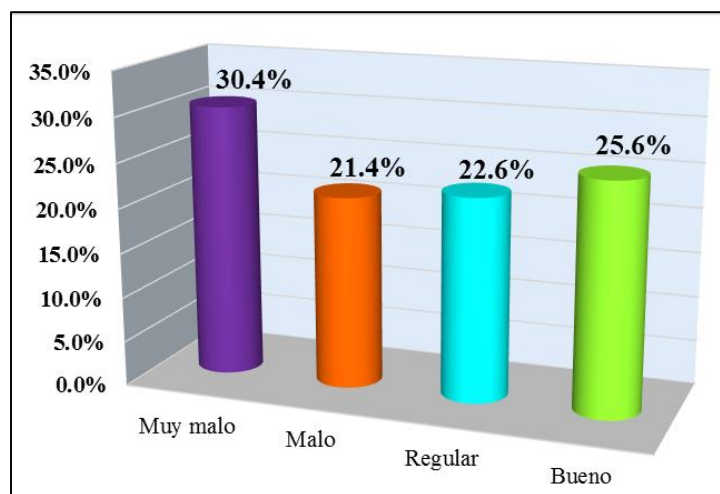


Figura 32: Distribución porcentual del ítem 23: ¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía?

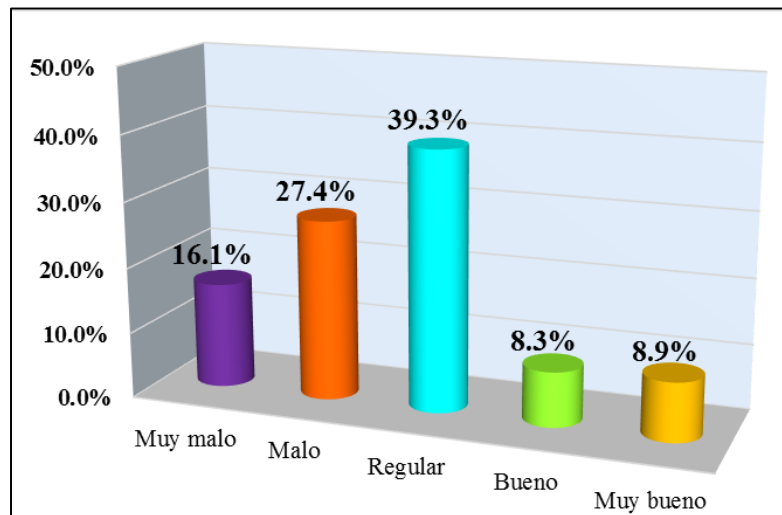
Fuente: “Elaboración propia”

Por consiguiente en la tabla y la figura, respecto a que si ¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía?, el 30.4% de los usuarios encuestados menciono que los gastos fueron muy malos, porque no estuvo al alcance de su economía, el 25.6% es buena y el 22-6% menciono que esta regular al alcance de la capacidad económica de los encuestados.

**Tabla 37:** “Tabla de frecuencia según ítem 24: ¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia?”

	Nº	%
Muy malo	27	16.1%
Malo	46	27.4%
Regular	66	39.3%
Bueno	14	8.3%
Muy bueno	15	8.9%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 33:** “Distribución porcentual del ítem 24: ¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia?”

Fuente: “Elaboración propia”

De acuerdo a la tabla N° 37 y la figura N° 33, se visualiza que los datos recolectados de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, respecto a que si ¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia?, el 39.3% de los usuarios encuestados mencionó estar satisfechos regularmente, el 27.4% es mala y el 16.1% menciono que está muy malo.

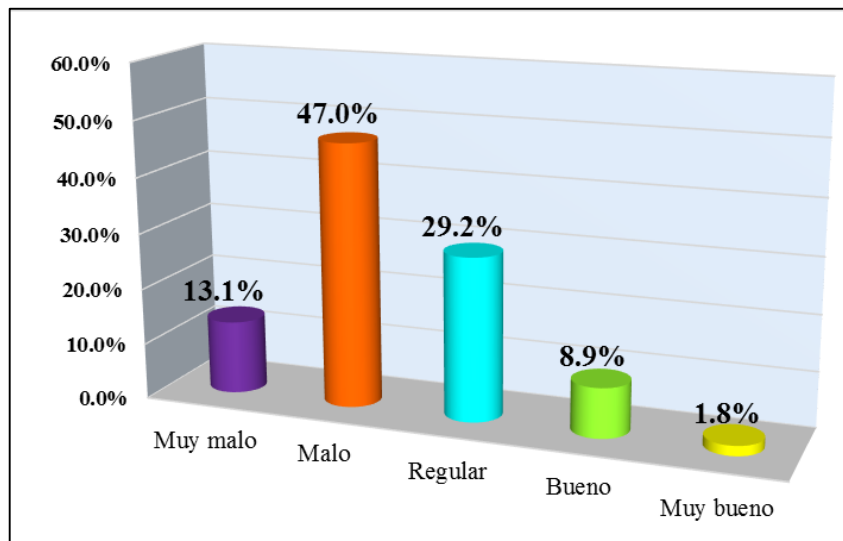
#### 4.4. Resultados de la variable

Después de analizar cada dimensión de la calidad de atención médica, ahora se podrá conocer como es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del Servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017, el cual se analizó una muestra de 168 usuarios y se determinó el siguiente resultado:

**Tabla 38: “Calidad de atención médica”**

	Nº	%
Muy malo	22	13.1%
Malo	79	47.0%
Regular	49	29.2%
Bueno	15	8.9%
Muy bueno	3	1.8%
Total	168	100.0%

Fuente: “Elaboración propia”



**Figura 34: “Calidad de atención médica”**

Fuente: “Elaboración propia”

De los 168 encuestados, los cuales son equivalentes al 100%, en la figura 10, se observa que el 47% considera que la calidad de atención médica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado es mala, el 29.2% es regular, el 13.1% es muy malo, el 8.9% es bueno y el 1.8% es muy malo.



Esto se debe que en la actualidad, no se está realizando una adecuada organización de los recursos materiales, potencial humano y la aplicación de los procedimientos en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en el periodo 2017, es por ello, se evidencia un resultado negativo respecto a la calidad de atención médica.



## CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación permiten establecer las siguientes conclusiones:

- ❖ El 47% de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, tiene una percepción de la calidad de atención médica, mala y el 29.2% es regular. Hay insatisfacción de parte de los usuarios debido a elementos tangibles e intangibles inadecuados, aspectos y apariencias negativas.
- ❖ Se concluye que la dimensión “estructura” se encuentra en un nivel malo, con un 67.3% de usuarios encuestados que concurrieron al servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, según la escala de medición establecida, seguido de un 14.9% que perciben como un nivel regular. Referente a la estructura de la atención médica, las características de la infraestructura física, referidos a la comodidad de las instalaciones, limpieza del servicio, son considerados malo.
- ❖ Se concluye que la dimensión “proceso” se encuentra a un nivel malo, con un 51.8% de usuarios encuestados que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, según la escala de medición establecida, seguido de un 23.8% que perciben como un nivel regular de percepción sobre la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. La percepción de los usuarios con respecto de otros aspectos funcionales del proceso de atención médica, como la atención inmediata, procedimientos confiables, trabajo organizado, comunicación entre el personal y paciente, se consideró como malo.



- ❖ Se concluye que la dimensión “resultados”, modo respondieron a la encuesta los pacientes sujetos a estudio, el 42.3% de los mismos perciben la calidad de atención como mala y un 30.4% tienen una percepción regular. La mayoría de los usuarios después de ser atendidos por el personal del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, consideró que la atención no fue rápida y el problema de salud por el cual fueron atendidos no se resolvió adecuadamente, concluyendo así insatisfacción del servicio prestado.



## RECOMENDACIONES

El resultado de la presente investigación permite plantear las siguientes recomendaciones:

- ❖ Con el fin de mejorar la percepción de la calidad de atención médica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se recomienda al Jefe del Servicio de emergencia y al Director del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, corregir e implementar políticas respecto al desarrollo y capacitación del personal de dicho nosocomio; proponer estrategias de capacitación en referencia a la atención al usuario para así no caer en efectos de insatisfacción de los pacientes.
- ❖ Para mejorar la “estructura” del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se recomienda principalmente mejorar la infraestructura física, como los consultorios médicos, sala de espera, incremento de equipos médicos, mantener un ambiente limpio, con señalizaciones que permitan que los usuarios puedan desplazarse adecuadamente en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Del mismo modo, sugiero que la Jefa de la Unidad de Personal de dicho nosocomio, realice una adecuada distribución y de roles de turnos de personal asistencial especializado en emergencia.
- ❖ Para mejorar el “proceso” de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se recomienda al Director ejecutivo, Jefe del Servicio de emergencia y al coordinador del programa presupuestal del servicio de emergencia, que tomen en consideración y evalúen los motivos por los cuales existe dicha percepción negativa de parte de los usuarios y a la vez realicen coordinaciones para el incremento presupuestal para que se pueda contratar un personal que ayude en





orientar a los pacientes para su atención, se tome en consideración la percepción que tiene los usuarios.

- ❖ Para mejorar los “resultados” de la calidad de atención médica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, se recomienda que se desarrolle los procedimientos médicos y administrativos adecuadamente para así ocasionar satisfacción a los usuarios. Considerando que se debe lograr la mejoría del problema de salud de dicho usuario.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguirre Gas, H. G., Zavala Villavicencio, J. A., Hernández Torres, F., & Fajardo Dolci, G. (2010). Calidad de la atención médica y seguridad del paciente quirúrgico. Error médico, mala práctica y responsabilidad profesional. *Cirugía y Cirujanos*, 456-462.
- Aguirre, H. (1990). Evaluación de la calidad de la atención médica, expectativas de los pacientes y de los trabajadores de la Unidades Médica. *Salud Pública de México - Redalyc*, 170-180.
- Ávalos, G. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: Consideraciones teóricas y metodológica. *Calidad y Gestión de servicios de salud*, 9-10.
- Biblioteca Nacional de Medicina de EE.UU. (9 de noviembre de 2017). *MedlinePlus, información de salud para usted*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/emergencymedicalservices.html>
- Carrasco Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: San Marcos.
- De Geyndt, W. (1994). Managing the Quality of Health Care in Developing Countries. *World Bank Technical Papers*, 258.
- Dirección de Calidad de Salud del Ministerio de Salud . (2006). *Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Lima: Dirección de Calidad de Salud - MINSA.
- Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud. (2009). Política Nacional de Calidad en Salud. *Biblioteca Nacional del Perú*, 1-36.
- Donabedian , E. (2005). Evaluating the quality of medical care. . *The Milbank Quarterly*, 691-729.
- Donabedian, A. (1984). *La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación*. Mexico: La Prensa Médica Mexicana.
- Donabedian, A. (2001). la investigación sobre la calidad de la atención médica. *Calidad Asistencial*, 64-66.
- Donabedian, A. (2001). Los siete pilares de la calidad. *Calidad Asistencial*, 96.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y control de la calidad, 7a edición*. México: Edamsa Impresiones S.A.
- Gilmore, C. M., & Novaes, H. (1996). *Manual de la Gerencia de la Calidad*. Washington: Manuales operativos PALTEX.
- Gilmore, C., & De Moraes, H. (1996). *Manual de gerencia de la calidad*. Washington: Manuales operativos PALTEX.



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación, 6° edición*. Mexico: McGRAW-Hill / Interamericana, S.A. DE C.V.
- Ivancevich, J. M., Lorenzi, P., Skinner, S. J., & Crosby, P. B. (1996). *GESTIÓN, Calidad y Competitividad*. Madrid: Mosby-Doyma Libros S.A.
- Jaramillo Antillón, J. (1998). *Principios de Gerencia y administracion de servicios médicos y hospitales*. Costa Rica: Nacional de Salud y Seguridad Social.
- Jimenez Paneque, R. E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública, Volumen 30*.
- Llinas Delgado, A. E. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Salud Uninorte*, 143-154.
- Ramos Domínguez, B. N. (2011). *Control de la calidad de atencion de salud*. Habana: Ciencias médicas.
- Ruiz de Chavez, M., Martinez Narvaez, G., Calvio Rios, J. M., Aguirre Gas, H., Arango, R., Lara, G., . . . Herrera, F. (1990). Bases para la evaluación de la calidad de la atención en las unidades médicas del sector salud. *Salud Publica de Mexico - Redalyc*, 156-169.
- Stanton, W., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Torres Morera, L. M. (2002). *Tratado de Cuidados Críticos y Emergencias*. España: Arán.
- Torres Samuel, M., & Vasquez Stanescu, C. L. (2011). *Modelos de evaluación de la Calidad del servicio: Caracterización y análisis*. Venezuela: Infocalser.
- Vargas Melgarejo, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Redalyc*, 47-53.



# ANEXOS



**ANEXO I: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, PERIODO 2017”.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017</p>	<p><b>VARIABLE:</b> Calidad de atención médica</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Proceso</li> <li>- Resultados</li> </ul>	<p><b>TIPO:</b> Básico</p> <p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>ALCANCE:</b> Descriptivo</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA:</b> Se tiene una población de 7236 usuarios durante el periodo 2017, contando con una muestra de 168 usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p>		
<p><b>P.E.1.</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención Médica de los usuarios con respecto a la estructura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p> <p><b>P.E.2.</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios con respecto al proceso de atención médica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p> <p><b>P.E.3.</b> ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios con respecto a los resultados logrados en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p>	<p><b>O.E.1.</b> Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios con respecto a la estructura del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p> <p><b>O.E.2.</b> Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios con respecto al proceso de atención médica del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p> <p><b>O.E.3.</b> Conocer la percepción de la calidad de atención médica de los usuarios con respecto a los resultados logrados en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, periodo 2017?</p>		



**ANEXO II: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

**TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, PERIODO 2017”.**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>La calidad de atención médica</b></p> <p>Según (Donabedian A. , 1984) “la calidad de atención médica: Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Propone tres dimensiones involucradas para logra la calidad de atención médica: la estructura, la dimensión de proceso y la dimensión de resultados”.</p>	<p><b>Estructura</b></p> <p>“Se refiere a las características más establecidas e invariantes de cómo se establece y maneja el sistema de atención a la salud”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instalaciones físicas</li> <li>➤ Reglamentos y Procedimientos</li> <li>➤ Sistema de Información</li> <li>➤ Equipos e Instrumentos</li> <li>➤ Normas</li> <li>➤ Cantidad y Calidad de Personal</li> <li>➤ Recursos Financieros</li> </ul>
	<p><b>Proceso</b></p> <p>“Se refiere fundamentalmente a lo que hacen los médicos, desde el punto de vista técnico, en la conducción de la atención a la salud, y también en cuanto a su interacción con los pacientes”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones de Personal</li> <li>➤ Proceso de Comunicación</li> <li>➤ Aplicabilidad de procedimientos</li> </ul>
	<p><b>Resultados</b></p> <p>“Son las consecuencias de la atención (o de la falta de ella) en la salud de quienes la reciben (o dejan de recibirla)”. (Donabedian A. , 2001, pág. 64)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de indicadores</li> <li>➤ Gastos efectuados</li> <li>➤ Acreditación Institucional</li> <li>➤ Satisfacción de los Usuarios</li> <li>➤ Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio</li> <li>➤ Mejoramiento de la Salud del Paciente.</li> <li>➤ Tiempo de recuperación del paciente</li> </ul>



**ANEXO III: MATRIZ DE INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO, PERIODO 2017”.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso	Nº ítems	Ítems	categoría
<p><b>Variable:</b></p> <p><b>“CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA”</b></p>	<p><b>Estructura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Instalaciones físicas</li> <li>➤ Reglamentos y Procedimientos</li> <li>➤ Sistema de Información</li> <li>➤ Equipos e Instrumentos</li> <li>➤ Cantidad y Calidad de Personal</li> <li>➤ Recursos Financieros</li> </ul>	40%	08	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera Usted que los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia?</li> <li>2. ¿Cree Usted, que la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente?</li> <li>3. ¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios?</li> <li>4. ¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las figuras de señalización son los adecuados?</li> <li>5. ¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetrices y enfermeras por turno en el servicio de emergencia?</li> <li>6. ¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar atenciones de emergencia?</li> <li>7. ¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?</li> <li>8. ¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>



<p><b>Variable:</b></p> <p><b>“CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA”</b></p>	<p><b>Proceso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acciones de Personal</li> <li>➤ Proceso de Comunicación</li> <li>➤ Aplicabilidad de procedimientos</li> </ul>	<p>20 %</p>	<p>08</p>	<p>9. ¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece?</p> <p>10. ¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?</p> <p>11. ¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?</p> <p>12. ¿La comunicación que tuvo con el personal de la salud fue clara?</p> <p>13. ¿El personal de la salud del servicio de emergencia mantuvo un trato amable y respetuoso?</p> <p>14. ¿El profesional de la salud, que lo atendió le brindó privacidad al momento de su atención en el servicio de emergencia?</p> <p>15. ¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud?</p> <p>16. ¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
	<p><b>Resultados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumplimiento de indicadores</li> <li>➤ Acreditación Institucional</li> <li>➤ Satisfacción de los Usuarios</li> <li>➤ Conocimiento que tiene el paciente sobre el servicio</li> <li>➤ Mejoramiento de la Salud del Paciente.</li> <li>➤ Tiempo de recuperación del paciente</li> </ul>	<p>40 %</p>	<p>08</p>	<p>17. ¿La atención médica que recibe es rápida y eficaz?</p> <p>18. ¿Durante el tiempo que usted permaneció en el Servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo?</p> <p>19. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto?</p> <p>20. ¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno?</p> <p>21. ¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia?</p> <p>22. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?</p> <p>23. ¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía?</p> <p>24. ¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>



### ANEXO IV: INSTRUMENTOS

Estimado usuario(a) del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado – Madre de Dios, estamos interesados en: “Conocer su apreciación sobre la calidad de atención médica que obtuvo en el servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, es por esta razón, solicito su participación en la presente encuesta, de la cual sus resultados servirán estrictamente para objetivos académicos. Así como recomendar estrategias de mejora en la calidad de atención en este hospital. Se suplica responder las preguntas con total confianza”.

#### I. DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Mujer \_\_\_ Varón \_\_\_

Grado de Instrucción: Sin estudios ( ), Primaria ( ), Secundaria ( ) y Superior ( )

#### II. INSTRUCCIONES:

“Ud. responda marcando con una ‘X’ la alternativa que crea favorable, dentro del recuadro que corresponde a cada pregunta. Usted elije dar la calificación correspondiente a su percepción y experiencia que tuvo con respecto a la calidad de atención en salud”.

La escala utilizada es la siguiente:

1 “Nunca”	2 “Casi Nunca”	3 “A veces”	4 “Casi Siempre”	5 “Siempre”
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

PREGUNTAS		ALTERNATIVA				
DIMENSIÓN DE ESTRUCTURA		1	2	3	4	5
1	“¿Considera Usted que los consultorios médicos son suficientes en la adecuada atención del servicio de emergencia?”					
2	“¿Cree Usted, que la sala de espera en el servicio de emergencia, cuenta con mobiliario suficiente?”					
3	“¿Los servicios higiénicos del servicio de emergencia, son limpios?”					
4	“¿Para su movilización en el servicio de emergencia, las señalizaciones y flujogramas son los adecuados?”					
5	“¿Considera Usted que hay suficiente cantidad de médicos, obstetrices y enfermeras por turno en el servicio de emergencia?”					
6	“¿En el servicio de emergencia existen profesionales de la salud especializados para realizar la atención con alto grado de riesgo?”					
7	“¿El servicio de emergencia cuenta con los equipos médicos suficientes para su atención?”					
8	“¿El servicio de emergencia cuenta con un sistema de información adecuado?”					
DIMENSIÓN DE PROCESO		1	2	3	4	5
9	“¿Al momento de llegar al servicio de emergencia, fue atendido inmediatamente sin considerar el modo de seguro al cual pertenece?”					
10	“¿Después de haber sido atendido en el servicio de emergencia, los procedimientos médicos que adquirió fueron confiables?”					
11	“¿Al momento que Usted fue atendido en el servicio de emergencia, observo un trabajo de servicio organizado?”					
12	“¿La comunicación que tuvo con el personal de la salud fue clara?”					
13	“¿El personal de la salud del servicio de emergencia mantuvo un trato amable y respetuoso?”					
14	“¿El profesional de la salud, que lo atendió le brindó privacidad al momento de su atención en el servicio de emergencia?”					
15	“¿Durante su atención médica, obtuvo el tiempo prudencial para solicitar información sobre su estado de salud?”					
16	“¿Durante la atención médica en el servicio de emergencia, Usted obtuvo privacidad en todos los procedimientos aplicados?”					



DIMENSIÓN DE RESULTADOS		1	2	3	4	5
17	“¿La atención médica que adquirió fue rápida y eficaz?”					
18	“¿Durante el tiempo que usted permaneció en el servicio de emergencia, el ambiente estuvo limpio y cómodo?”					
19	“¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?”					
20	“¿Cree usted que su tiempo de recuperación en el servicio de emergencia fue oportuno?”					
21	“¿Después de su atención médica, Usted reconoce los trámites administrativos de atención médica en el servicio de emergencia?”					
22	“¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud?”					
23	“¿Para Usted, todos los gastos efectuados en la atención médica y medicamentos fueron del alcance de su economía?”					
24	“¿Usted considera estar satisfecho después de haberse atendido en el servicio de emergencia?”					

**“Muchas Gracias por su Colaboración”**



“Año del buen servicio al ciudadano”  
“Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú”

Puerto Maldonado, 09 de diciembre de 2017.

OFICIO N° 007 - 2017/F.PM-UAC

Señor:

Med. Ciruj. Luis Humberto Chávez Celis  
DIRECTOR EJECUTIVO  
HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO

Ciudad.-

ASUNTO: **Solicito facilidades para levantamiento de información**  
\*\*\*\*\*

Mediante el presente me es grato dirigirme a usted a nombre de la Universidad Andina del Cusco Filial Puerto Maldonado, institución dedicada a la formación de profesionales altamente competitivos para el beneficio de la Región y del País; por lo que debo manifestándole que la Srta. Esther Quirita Vera Bachiller de la carrera de Administración está efectuando un trabajo de investigación en su institución sobre **“Percepción de la calidad de atención medica de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, Periodo 2017”** para optar el grado de Licenciada en Administración, motivo por el solicito su autorización y apoyo para que la citada señorita puede efectuar la aplicación de las encuestas al personal de su representada, expresando desde ya efectuar la entrega de una copia del trabajo de investigación para su conocimiento y demás fines.

Conocedores de su amplio espíritu de colaboración con la educación superior, hecho que redundará en beneficio de nuestra región, agradecemos anticipadamente la atención que sabrá dispensar al presente.

Sin otro particular, es oportuna la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FILIAL PUERTO MALDONADO  
  
LIC. ADM. ELMAR K. GONZALEZ ALVAREZ  
DIRECTORA E.P. ADMINISTRACIÓN

GOBIERNO REGIONAL MADRE DE DIOS  
HOSPITAL II SANTA ROSA  
DIRECCION EJECUTIVA  
RECEPCION  
Registro Exp. N° .....  
Folios: **21**  
Fecha: **21 NOV 2017**  
Hora: **12:25 m.**  
Firma: 



GOBIERNO REGIONAL DE MADRE DE DIOS  
HOSPITAL SANTA ROSA



"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"  
"Madre de Dios Capital de la Biodiversidad del Perú"

**MEMORANDO N°980-2017-GOREMAD/HSR-DE.**

**PARA :** Lic. Enf. Alicia N. VICENTE AGUILAR  
Jefe Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación

**ASUNTO :** Autoriza Ejecución de Proyecto de Investigación.

**REF. :** Oficio N°220-2017-GOREMAD/HSR-UADI.

**FECHA :** Puerto Maldonado, 22 de Noviembre del 2017

De acuerdo al documento de la referencia, esta Dirección autoriza la ejecución del Proyecto de Investigación Titulado: "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION MEDICA DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA DE PUERTO MALDONADO - PERIODO 2017", el mismo que estará a cargo de la estudiante Srta. Esther QUIRITA VERA, procedente de la Universidad Andina del Cusco, Escuela Profesional de Administración.

Asimismo, deberán de brindar las facilidades los servicios involucrados.

Atentamente,

DIRECCION REGIONAL MADRE DE DIOS  
Hospital Il Santa Rosa - Puerto Maldonado  
*Luis Humberto Chavez Celis*  
LUIS HUMBERTO CHAVEZ CELIS  
DIRECTOR  
CNP N° 25821 RNE N° 22704

C.C  
Interesada  
Archivo.  
LHCHC/rdg.-

SEDE CENTRAL  
JR. CAJAMARCA N° 171

PAGINA WEB HSR - PM  
[WWW.hospitalsantarosa.gob.pe](http://WWW.hospitalsantarosa.gob.pe)  
Teléfonos de la Central: 974 944702 - 982 601077 - 982 601089

DIRECCION EJECUTIVA  
Anexo: 114 - 115