



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La calidad de atención en el centro materno infantil Juan  
Pablo II, Los Olivos

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Hermelinda Juancho Ramirez

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## **Página del Jurado**

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes  
Presidente

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza  
Secretario del jurado

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva  
Vocal del jurado

**Dedicatoria:**

A Dios por darme fuerza e inspiración para continuar creciendo.

A mis padres Juana y Toribio por su anegable apoyo moral.

A mi hija Andrea por su compañía y mis hermanos y hermanas, quienes siempre me brindan su apoyo incondicional para el cumplimiento de mis metas.

**Agradecimiento:**

A la Universidad César Vallejo, por ofrecerme la oportunidad de superarme, a todos mis maestros por alentarnos para culminar con éxito y especial a mi asesor Dr. Hugo Agüero Alva por su apoyo para realizar la elaboración de mi tesis y aquellas personas por su tiempo y apoyo.

### **Declaratoria de autoría**

Yo, Hermelinda Juancho Ramírez, identificado con DNI N° 10285425, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “La calidad de atención en el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos”, presentado en 119 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima 31 de Mayo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Los Olivos, 16 de Noviembre del 2017

---

Hermelinda Juancho Ramírez

DNI 10285425

## Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento a ustedes mi tesis titulada “La calidad de atención en el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos”; en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

El presente trabajo está estructurado en siete capítulos y un anexo: el capítulo uno: introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, se desarrolla las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo se exponen los resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Se llegaron a las conclusiones siguientes: (a) Se determinó un 61.3% de insatisfacción de fiabilidad, (b) Un 68.0% de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, (c) Un 62.9 % de satisfacción en la dimensión de seguridad, (d) Un 56.0% de satisfacción en la dimensión de empatía, y (e) Un 75.5% de insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles.

Señores miembros del Jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

**Índice de contenido**

	Pág.
Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	41
1.4 Problema	42
1.5 Objetivos	44
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	46
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Tipos de estudio	46
2.4 Diseño	47
2.5 Población, muestra y muestreo	48
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.7 Procedimiento de recolección de datos	53
2.8 Análisis de datos	53
2.9 Aspectos éticos	54
<b>III. Resultados</b>	56
<b>IV. Discusión</b>	63
<b>V. Conclusiones</b>	67
<b>VI. Recomendaciones</b>	69
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	71

## **Anexos**

Anexo 1. Artículo científico

Anexo 2. Matriz de consistencia

Anexo 3. Constancia de haber aplicado los instrumentos

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Anexo 5. Certificados de validación de instrumentos

Anexo 6. Base de datos

Anexo 7. Resultados de las pruebas



## Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable.	46
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de la variable.	50
Tabla 3. Validez de contenido de Juicio de expertos.	52
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento.	52
Tabla 5. Valores de confiabilidad.	53
Tabla 6. La calidad de atención.	56
Tabla 7. La brecha según la dimensión fiabilidad.	58
Tabla 8. La brecha según la dimensión capacidad de respuesta.	59
Tabla 9. La brecha según la dimensión de seguridad.	60
Tabla 10. La brecha según la dimensión de empatía.	61
Tabla 11. La brecha según la dimensión de aspectos tangibles.	62

## Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Modelo conceptual de las brechas del servicio.	23
Figura 2. Satisfacción del usuario externo.	40
Figura 3. Cálculo de la muestra.	49
Figura 4. Calidad de atención.	57
Figura 5. La brecha según la dimensión de fiabilidad.	58
Figura 6. La brecha según la dimensión de capacidad de respuesta.	59
Figura 7. La brecha según la dimensión de seguridad.	60
Figura 8. La brecha según la dimensión de empatía.	61
Figura 9. La brecha según la dimensión de aspectos tangibles.	62

## Resumen

La presente investigación titulada: “La calidad de atención en el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la calidad de atención a los usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos, Lima. Según las dimensiones de Servqual de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Esto en respuesta al problema: ¿Cómo es la calidad en el centro materno infantil Juan Pablo II?

El tipo de investigación fue básico de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y transversal. La población estuvo formada por 3,435 usuarios, la muestra fue de 346 usuarios y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios de expectativa y de percepción que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de Alfa de Cronbach mediante el estadístico SPSS.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) Se determinó un 61.3% de insatisfacción en la dimensión de fiabilidad, (b) Un 68.0% de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, (c) Un 62.9 % de satisfacción en la dimensión de seguridad, (d) Un 56.0% de satisfacción en la dimensión de empatía, y (e) Un 75.5% de insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles.

Palabras claves: calidad, calidad de atención, percepción, expectativa, satisfacción.

## Abstract

This research entitled: “The quality of care at the Juan Pablo II Maternal and Child center Los Olivos” had as general objective to determine the level of quality of care for users of the Juan Pablo II maternal and child center Los Olivos, Lima. According to Servqual’s dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects. This in response to the problem: How is the quality in the mother and child center Juan Pablo II?

The type of research according by purpose was basic, descriptive level, focus quantitative; from design not experimental transverse. The population consisted of 3,435 users, the sample 346 users and sampling was of type probability. The technique was used to collect data survey and data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through statistic of Cronbach's alpha.

They reached the following conclusions: (a) 61.3% dissatisfaction in the reliability dimension, (b) 68.0% dissatisfaction in the dimension of responsiveness, (c) 62.9% satisfaction in the security dimension, (d) 56.0% satisfaction in the dimension empathy and (c) 75.5% dissatisfaction in the dimension of tangible aspects

Keywords: Quality, quality of care, perception, expectation, satisfaction

## **I. Introducción**

Los centros de salud en el Perú tienen una serie de problemas respecto a la atención básica, debiendo ser necesario la atención digna y de calidad, para lograr ese objetivo es necesario cerrar una serie de brechas: una de ellas es la brecha de recursos humanos, por el déficit de médicos; también la brecha aspectos tangibles con respecto a la infraestructura no se cumplieron con la construcción y mantenimiento de los centros médicos pese al crecimiento de la demanda, incumplimiento en la adquisición de equipos médicos, servicios de limpieza y de seguridad con llevando al mal estado de los centros de salud.

El centro materno infantil Juan Pablo II es un establecimiento de salud que pertenece a la Red Salud Rímac – San Martín de Porres – Los Olivos, está ubicado en el distrito de los Olivos, en la ciudad de Lima, a una altitud de 75 m.s.n.m. En julio del 2012 el Ministerio de salud emite la Resolución Ministerial N°632, se crea el Hospital quirúrgico II especializado en atención materno Infantil. Pasa por proceso de evaluación se crea conveniente su disolución y liquidación del CLAS. El centro materno se crea con el objetivo de solucionar los problemas de atención básica, ambulatoria, atención externa, atención de partos, planificación familiar, prevención de enfermedades con programas preventivos para los pobladores de niños hasta adultos mayores de esta parte y áreas periféricas. En el presente año se observó el incremento de la población de 1,100 pacientes mensuales 1,300 usuarios; este dato nos manifiesta el reto de aumentar la eficiencia y la eficacia del centro materno infantil y atender las necesidades de la población actual y futura.

Se necesita buscar y desarrollar buenos mecanismos para alcanzar las metas, programas y construir un sistema de información que permitan evaluar el impacto de las diferentes especialidades de la salud y comunicar al Minsa para incluir en la reforma de la política económica y social.

Además, se debe ir preparando medidas de prevención, paquetes de programas para apaciguar los problemas en las atenciones, también es necesario los recursos humanos, el equipamiento de salud, mantenimiento de la infraestructura, mejorar las condiciones de seguridad y capacitar al personal médico respecto a la atención con buen trato, empatía y mostrar vocación de servicio.

A continuación, se va analizar la expectativa de la atención y percepción de los usuarios para detectar los puntos clave y buscar una solución a los inconvenientes en las atenciones y reclamos. Esto va permitir contrarrestar de

manera oportuna las quejas de la población y disminuir de manera exitosa las brechas que se presentan al solicitar la atención de los servicios médicos en las diferentes especialidades.

### **1.1 Antecedentes**

Con el fin de obtener algunos referentes teóricos y metodológicos que apoyen esta investigación se basó en estudios y contribuciones previas de otros autores realizados en el contexto internacional y nacional, como se describe a continuación la misma que se empleó para la discusión de los resultados obtenidos.

#### **Antecedentes internacionales**

Del Salto (2014), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* para obtener el grado de maestro por la Universidad Central del Ecuador, argumentó como objetivo determinar las necesidades y exigencias del usuario de salud y su nivel de satisfacción. La metodología empleada de estudio fue observacional, diseño analítico transversal y enfoque cuantitativo. Se empleó la encuesta. La población estuvo conformada por 4,822 usuarios, la muestra estuvo conformado por 391 sujetos. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) Entre 88,97 % y el 94,36 % de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos, (b) Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin historia clínica, (c) Se observó el 32% previa a la atención no fueron tomados los signos vitales de los usuarios, (d) No existe una adecuada información en post-consulta por parte del personal de enfermería, (e) el 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente, (f) El 81% de los encuestados en la pre-consulta es adecuado, y (g) El 45% consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención al servicio.

Borré (2013), en su investigación titulada *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla* para obtener el grado de maestro por la Universidad Nacional de Colombia. Planteó el objetivo determinar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de

salud de Barranquilla, de agosto a octubre de 2011. La metodología fue descriptiva, transversal, cuantitativo. Aplicó como instrumento el cuestionario Servqhs-E. La población estuvo conformada por 4,368 pacientes y la muestra por 158 usuarios. Las conclusiones son: (a) El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida, (b) El 17% consideró de modestos niveles de calidad percibida, y (c) El 4% bajos niveles de calidad percibida.

Vargas (2013), en su investigación titulada *Estudio de satisfacción del usuario Externo e interno en los servicios de salud del patronato Provincial de Pichincha* para obtener el grado de maestro por la Universidad de San Francisco de Quito, Ecuador. Planteó el objetivo identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción del personal médico interno y usuarios externos de los doce centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha. La metodología empleada fue diseño descriptivo, analítico transversal. Utilizó el instrumento de encuesta estructurada. La población fue 12 centros de salud estuvo conformado por 112 personales de salud y 14,864 usuarios. La muestra fue 101 de personal interno y 499 usuarios externos. Llegó a los resultados siguientes: Usuario interno (a) El nivel de satisfacción es el 90%, (b) El 71.3% tiene la edad promedio de 40 años y de sexo femenino, (c) El 34,65% tienen el cargo de médicos y odontólogos, (d) Se identifican con los principios de satisfacción: Enfoque al cliente y participación del personal. En Usuario Externo: (a) Nivel de satisfacción fue 98%, la confianza brindada y el respeto brindado a sus creencias y privacidad, (b) El 68,34% tienen la edad promedio de 39 años y de sexo femenino, (c) El 45,89% tienen educación secundaria completa, (d) el 54,51% hacen uso de los servicios de medicina general y odontología.

García (2012), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del sub centro de salud el bosque* para obtener el grado de maestro por la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Planteó el objetivo evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud y propuesta gerencial de mejoramiento. La metodología fue descriptiva, diseño transversal. Aplicó como instrumento las encuestas. La población estuvo conformada por 393 pacientes. Llegó a las siguientes conclusiones (a) El 21% manifestó la atención fue excelente, (b) El 37% comentó muy bueno, (c) El 35% respondió atención como



bueno, (d) El 6% respondió de regular, y (e) 1% Mala atención. En promedio la satisfacción es entre buena y buena la atención. Con estos resultados se procedió a la elaboración de una propuesta de mejoramiento en calidad y calidez de atención.

Sánchez (2012), en su investigación titulada *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León* para obtener el grado de maestro por la Universidad de Autónoma de Nuevo León. Planteó el objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal y tiempo de consulta. La metodología fue descriptiva, tipo transversal. Aplicó como instrumento la encuesta de satisfacción previamente validado por juicio de expertos. La muestra fue 246 pacientes, se realizó estadística descriptiva para el estudio de la población y para la comprobación de hipótesis a través de la prueba de Chi<sup>2</sup>. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) Se determinó la satisfacción de los usuarios al contar con buena iluminación, la temperatura, el mobiliario y la limpieza, (b) El personal de admisión y personal de la salud se muestran satisfechos el engranaje de los procesos de trabajo, (c) El usuario no muestra satisfacción por el tiempo de espera para ser atendido.

### **Antecedentes nacionales**

Mendocilla (2015) en su investigación titulada *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015* para obtener el grado de maestra por la Universidad san Martín de Porres, Lima, Perú, planteó el objetivo para determinar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el mes de octubre 2015. La metodología empleada fue descriptivo, transversal, observacional, prospectivo. Aplicó el instrumento de encuesta Servqual La muestra estuvo conformado por 100 usuarios de los consultorios externos. Llegó a la conclusión, si existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida.

Herrera (2015), en su investigación titulada *Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio Bernales 2015* para obtener el grado de maestro por la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, el objetivo fue determinar el grado de calidad de atención, y los factores asociados al mismo en el servicio de emergencias del Hospital Sergio Bernales. La metodología fue descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo. Aplicó como instrumento la técnica de encuesta mediante la aplicación de la escala Servqual. La muestra estuvo conformada por 381 pacientes. Llegó a las siguientes conclusiones (a) El 90,1% de los usuarios destaca el alto grado de insatisfacción con respecto a la calidad de atención en total en todas sus dimensiones, (b) El 87,6% de insatisfacción para la dimensión de fiabilidad, y (c) El 92,54% de insatisfacción de mayor grado para la dimensión de capacidad de respuesta.

Huamán (2014), en su investigación titulada *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota, Setiembre 2014* para obtener el grado de maestro por la universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Planteó el objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas. La metodología empleada; fue básica, descriptivo, cuantitativa, diseño descriptivo transversal. La población estuvo conformada por 24 trabajadores y 1,224 pacientes. El muestreo se consideró a los 24 trabajadores y 102 pacientes. Las técnicas empleadas para recolectar la información fueron: gabinete, fichas textuales y la encuesta. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. La confiabilidad alfa de Cronbach se determinó a través del estadístico SPSS. Llegó a las siguientes conclusiones: (a) El 75% de los trabajadores y el 67% de los pacientes tiene una percepción de calidad de atención regular, (b) En la dimensión estructura el 79% de trabajadores y el 80% de los usuarios tiene una percepción regular, (c) En la dimensión de proceso el 71% de trabajadores y el 63% de los pacientes tienen una percepción regular, y (d) La dimensión de resultado el 54% de los trabajadores perciben la calidad de atención regular y el 72% de los pacientes percibieron atención buena.

Saavedra (2015), en su investigación titulada *Satisfacción del usuario comprendido Odontología del Centro Materno Infantil Zapalla Puente Piedra, 2015*.

Para obtener el grado de maestro por la Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Servicio de odontología del centro materno infantil Zapallal Puente Piedra. El diseño de estudio es de tipo Descriptivo, transversal. Aplicó como instrumento la encuesta Servqual modificado. La población estuvo conformada por usuarios externos de la jurisdicción del Zapallal. La muestra estuvo conformada por 132 usuarios de los consultorios externos que se atendieron de enero a marzo del 2015. Llegó a los siguientes resultados: (a) El nivel de satisfacción del usuario externo en las dimensiones de fiabilidad y en la atención recibida se ubica en un nivel de satisfecho, (b) En aspectos tangibles de la atención de servicio recibido se ubica en medianamente satisfecho.

## **1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **Bases teóricas de la variable calidad de atención**

Herrera (2015) mencionó “en la cultura fenicia se utilizaban programas correctivos para eliminar la repetición de errores la que consistía en aplicar castigos drásticos a las personas que realizaban trabajos defectuosos” (p.9) de modo que los trabajadores tenían que ser meticulosamente en la ejecución de sus labores.

En la época artesanal, “la producción de los trabajos se realizaba artesanalmente y eran exclusividad para los clientes” (Varo, 1994, p.10), por cuanto la comunicación era directa entre el productor y el cliente, el único detalle consistía que la exigencia del cliente originaba la elevación del precio.

En el año 1820 después de las guerras frías llegó la revolución industrial, “incrementándose la producción masiva y las empresas emprendieron la búsqueda de nuevos procedimientos de fabricación que les permitiera multiplicar la producción y reducir los costes de fabricación, esto repercutía en la baja calidad del producto terminado” (Varo, 1994 p.10), por consiguiente, tomaron medidas en la estandarización de las piezas del producto y cuyos ajustes les concedió incorporarse a la producción en serie obteniendo resultados positivos.

Al respecto, “Frederick Taylor mencionó en su obra principios de la administración científica para lograr el incremento de la producción era necesario aplicar el conocimiento científico de los profesionales la que consistían en la

planificación y organización del trabajo” (Barba, 2010, p.22), por ello, con la organización y la creación del departamento de control de calidad se logró mejorar el trabajo de la producción y rompieron los esquemas del pasado.

Tari (2000) mencionó “a partir de 1950 Juran estableció la aplicación de la inspección como medida de prevención para el control de calidad de la producción final” (p. 21), para ello, fue necesario cambiar el sistema de trabajo mediante la utilización de un programa de control de calidad con esta medida redujo las pérdidas de la producción.

De acuerdo con Stein (2000), mencionó “la filosofía de Juran establece que la responsabilidad se aterriza en cada miembro de la empresa y poner en práctica las técnicas de la trilogía de (a) la planificación, (b) el control, y (c) la mejora de la calidad” (p. 2), por ello, el papel fundamental de los gerentes de las empresas consiste que tiene que involucrarse en el tema y ser parte del plan de negocio para alcanzar los objetivos de la calidad.

Evans y Lindsay (2005) mencionaron “la filosofía Deming consistió la aplicación de la estadística en los procesos administrativos, sumado a la mejora continua en el proceso de la producción como única solución para reducir la incertidumbre y la variabilidad de la manufactura del bien y el servicio (p. 1).

En consecuencia, “para alcanzar los objetivos de la empresa la alta dirección tenía que trabajar responsablemente mediante la aplicación del ciclo de calidad que son: (a) planear, (b) hacer, (c) verificar, y (d) actuar” (Evans y Lindsay, 2008, p. 1).

En el campo de la medicina la historia de la calidad se inició “en 1853 por Florence Nightingale con labores de atención y asistencia a los soldados de la guerra de Crimea. La misión obtuvo el respaldo del gobierno de Londres y nombrándose una comisión para investigar la salud del ejército” (B.B.C. 2015, p.2)

Al respecto, “con apoyo de los estadísticos William Farr y Jhon Sutherland se analizaron los datos y revelaron que las causas de muerte no fueron por heridas sufridas en batallas sino por enfermedades por la falta de higiene” (B.B.C, 2015, p.1)

Vicedo (2001) refirió “en 1919 Abraham Flexner presentó su informe titulada la situación dramática de los hospitales en los Estados Unidos y escribió un libro titulado Medical education in the United state and Canadá donde planteó las normas

y la educación médica” (p.1), planteando como único mecanismo para lograr el perfeccionamiento de la calidad en la salud.

### **Teoría de enfoque sistémico de Avedis Donabedian**

En 1961, Avedis Donabedian investigador y profesional de la salud realizó varios trabajos de investigación en atención médica a los usuarios. Se encuentran plasmados en los ocho libros y más de cincuenta artículos sobre la salud y calidad. Donabedian es considerado el padre de la calidad de la atención en salud.

### **Componentes de la calidad asistencial**

Donabedian (2001) estableció “tres niveles del análisis de la atención: (a) La estructura, implica las cualidades de los centros, (b) El proceso, corresponde lo que en realidad se hace, se da y recibe, y (c) Los resultados es el producto de lo realizado” (p.83).

Al respecto, comprende “los campos de la calidad asistencial, la reflexión sintetizados en principios, la evaluación médica, los niveles y componentes de la calidad, la relación entre calidad y costes, la utilidad de calidad máxima y óptima, los enfoques de la evaluación de la estructura, el proceso y los resultados” (Suñol, 2001, p.79).

Actualmente, los hospitales, centros médicos y asistenciales cuentan con profesionales de la salud aplican estos lineamientos siendo amable, cortés y transmitir la tranquilidad en la solución de su problema de salud.

### **Teoría de las brechas del servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry**

Mora (2011) refirió “la escuela norteamericana fundamenta los estudios de Parasuraman, Zeithaml y Berry” (p.152) y su atención “se centra en las estrategias y los procesos de la organización pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia” (p.154), por ello, se emplean para poner en práctica las decisiones.

Al respecto, se han identificado cinco dimensiones y son:

- (a) Tangibles, es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, persona y material de comunicación.
- (b) Personas, es la apariencia física de las personas, su aseo, su

vestido la que son detectados a primera vista por los usuarios.

(c) Infraestructura, es el estado de los edificios donde se realizan el servicio.

(d) Objetos, son los letreros, señalización y folletos con la cuales el usuario tiene contacto.

(e) Confiabilidad, es la habilidad de desarrollar el servicio prometido tal como se pactó. (Zeithalm, Parasuraman y Berry, 1992 p.3)

### ***Expectativa***

Se define “lo que espera el cliente del servicio y está conformada por comunicación boca a boca, información externa y experiencias pasadas. Es a partir de allí que puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio” (Wigodski, 2003, p.1).

Matsumoto (2014) refirió “las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares para juzgar el desempeño de la empresa, lo que espera el cliente de un servicio, y son creadas por la comunicación, experiencia de otras personas” (p.185). Entonces, las expectativas son actitudes y creencias de los individuos respecto a los acontecimientos futuros que influyen en su decisión presente.

Es decir, Los pacientes acuden al centro de salud esperando contar la atención de médicos con capacidad profesional y técnico, presten a todo tipo y nivel de atención, los trámites se realicen en menor tiempo, el personal de la salud sea amable y cortés, dispongan de ambiente agradable con buena iluminación, ventilación y comodidad para sus pacientes.

### ***Percepción***

Matsumoto (2014) definió “la percepción es el proceso que permite a la institución a través de los sentidos recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno” (p.186). Denominado también como percepción inferencial y constructivo, generando una representación interna de lo que sucede en el exterior. Es decir, la percepción es cuando las personas la reciben, lo valoran y las evalúan los servicios de la empresa.

Al respecto, Hamui, Fuentes, Aguirre y Ramirez (2013) mencionaron “las percepciones pueden alterar la confianza en las instituciones, pero a veces la gente no siempre tiene claridad sobre lo que le hace feliz y cuesta trabajo determinar su satisfacción e insatisfacción en relación con eventos de orden común” (p.24).

Para Durán (s.f.) refirió “la percepción del cliente es la que determina la calidad y la excelencia del servicio, acompañado con el estímulo del trabajador y el buen prestigio de la entidad prestadora de servicios de calidad” (p.2). Estas definiciones nos indican la conformidad del usuario por el servicio que le otorgaron y va decidir si vuelve a requerir dicho servicio.

En consecuencia, la calidad percibida plantea las dimensiones y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido.

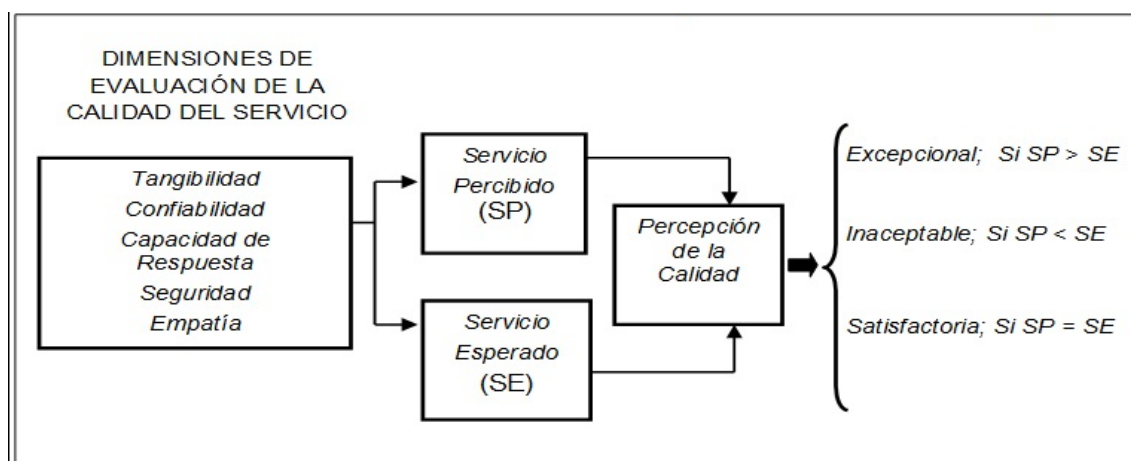


Figura 1. Modelo de evaluación de la calidad.

Adaptado de “Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (Servqual)” por Revista Infocalser, 2017. Venezuela: Torre, M.

### La calidad

Diccionario Real Academia, conceptualizó “la calidad es el grupo de características particulares a una determinada cosa que nos ayuda a apreciarla en diferentes facetas como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie” (p,1). Al respecto, “la calidad tiene dos características y son: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. Al respecto la calidad objetiva se enfoca a la perspectiva de la institución y la calidad subjetiva lo que el usuario percibe (Duque, 2005, p.68), considerado lo

que desea del servicio y el resultado final de la prestación.

En la ciencia médica la calidad, existe la tergiversación sobre el término de la calidad percibida y por cuales tiene varios conceptos. En tal sentido, en las referencias se encuentran conceptos que difícilmente se pueden adaptarse en el ejercicio del día a día.

Al respecto Donabedian (2001) definió “la calidad es una propiedad que la atención médica pueden poseer en grandes variables la cual este conjunto de características se puede medir y evaluar la calidad” (p.3),

La calidad del servicio debe transitar en función al cumplimiento de dos elementos fundamentales como son: “(a) los atributos de la ciencia y tecnología de la atención sanitaria que describe las herramientas, y (b) las formas y la aplicación en el ejercicio de la atención médica” (Donabedian, 2001, p.108), por ello, el usuario mostrará su satisfacción frente al cumplimiento de ambos elementos.

Asimismo, Donabedian (2001) mencionó “la existencia de siete atributos de la calidad en la salud y son la siguiente: (a) la eficacia, (b) la efectividad, (c) la eficiencia, (d) La optimización, (e) la aceptabilidad, (f) La legitimidad, y (g) la equidad” (p.108), en este conjunto el atributo que resalta es la aceptabilidad debido a la comunicación e interacción del médico con el paciente.

Al respecto se realiza de la manera siguiente:

**La relación médico – paciente**, a los usuarios les interesa el trato a recibir por parte del personal médico y personal asistencial.

**Confort de la atención**, son las propiedades de los centros donde se presta la asistencia, adecuándolos y haciéndolos más cómodos.

**Preferencia del paciente en la efectividad de la asistencia**, los pacientes valoran las atenciones realizadas por los profesionales y de una u otra manera afectan a la recuperación de su salud.

**Preferencia del paciente y costo de la atención**, la interacción de las preferencias del paciente puede alterar de manera radical las estimaciones de efectividad, eficiencia y optimización. (Donabedian, 2001, pp. 98-99)



Tomando en cuenta estos criterios, el usuario es el indicado para determinar la calidad de la atención médica.

Al respecto existe otro concepto, Gilmore y Novaes (1996) refirió “la calidad, es el alto nivel de profesionalidad, el uso eficiente de los recursos y un mínimo riesgo de pérdida para el paciente, cuyo resultado final genera un efecto favorable, reconocimiento y de prestigio a la institución de la salud” (p. 2).

En consecuencia, para llegar al podio de la excelencia en calidad de la salud se necesita cumplir con los principios y los modelos establecidos por los estándares de calidad.

Existen otros conceptos como son:

(a) la calidad es el grado de satisfacción que ofrecen las empresas enfocándolos en función a las propiedades del bien o servicio como la satisfacción de las necesidades y requerimiento del cliente,

(b) la calidad es el conjunto de particularidades de un producto o servicio aludidas a su capacidad de complacer las necesidades que se presupone,

(c) el grado de acondicionamiento de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario a ciertos parámetros. (Varo, 1994, p.7), y

(d) es el alto nivel profesional, el uso eficiente de los recursos, con un mínimo de riesgo, causando un alto grado de satisfacción al usuario y por ende generando un impacto final a los usuarios.

(García y Otelo, 2012, p.3)

Entonces el rol fundamental de los profesionales de la salud consiste en trabajar responsablemente, armoniosamente, plasmar sus conocimientos y transmitir seguridad a los pacientes, usar los recursos materiales eficientemente, siendo razonables, actuar con ética y tener su propia apreciación acerca del servicio

que brinda al usuario.

La calidad puede ser aplicado a todo tipo de productos y servicios, por ello, se puede resumirse “la calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos que van dirigidos los productos y servicios” (Saturno, 1995, p.34). Sin embargo, es necesario “que la persona que provea el servicio tiene que conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, siendo capaz de diseñar, mejorar el producto según las necesidades y expectativas de los usuarios” (Saturno, 1995, p.35).

Asimismo, el concepto la calidad de atención “se distingue en tres niveles: (a) la calidad puede ser aplicado a todo tipo de productos y servicios, (b) la calidad de los servicios de salud y (c) la calidad de un servicio para un problema de salud concreto” (Saturno, 1995, pp. 34-35), por ello, se resume que la calidad es la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, la Organization international for standarization - ISO definió la calidad “al conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes” (p.1), por cuanto, la calidad puede medirse mediante el nivel de cumplimiento de un objetivo y la satisfacción va variar en función quien lo utiliza.

Asimismo, el comportamiento y estado de ánimo del médico influye mucho en la satisfacción del usuario, debido a su naturaleza como ser humano se vincula la sensación de estar contento, busca un placer de satisfacción y de tranquilidad que no se puede encontrar a priori.

De forma complementaria, Del salto (2014) refirió “la calidad es el nivel de excelencia que tiene la empresa cuya meta principal es la satisfacción de las necesidades de los usuarios” (p.19). En consecuencia, la organización va lograr distinguirse y posesionarse del mercado al tener la preferencia de los clientes en comparación de otras organizaciones.

En consecuencia, Ibarra, Espinoza y Casas (2014) Referenciado por Donabedian manifestaron “la satisfacción de usuario es el pilar de la calidad y la organización tiene que brindar a sus clientes servicios eficientes, la cual, se verá plasmado en la participación de todos los miembros de la organización” (2014, p.1), por cuanto, esa organización será más competitivo en el mercado.

Al respecto existe otra opinión “todo el personal médico y administrativo debe trabajar en equipo, con vocación, responsabilidad, aplicar las buenas prácticas y estar comprometido con la institución” (Redhead, 2015, p.24), por cuanto, el factor humano prescindirá en la fluidez de los usuarios.

En nuestro país uno de los principales rectores de la calidad en la salud es la política nacional de la calidad – Decreto supremo 046-2014-PCM estableció “el estado debe generar las condiciones políticas, legales, institucionales, administrativas, económicas, sociales y financieras, con reglas de juego claras y estables, que permitan favorecer el cumplimiento de los objetivos establecidos en esta Política Nacional para la Calidad” (p,5), por cuanto, el eje central de la atención es la satisfacción del usuario.

El Sistema nacional de la calidad (2007) conceptualizó “el objetivo es mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que impacte en los resultados” (p.15), por ello, se requiere la retroalimentación de los procesos y mejora continua.

Con respecto a la opinión del Minsa:

La calidad es una preocupación medular en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora en las institucionales del estado sino por el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado.

Por ello, la calidad de atención será siempre la médula principal para generar resultados positivos en la satisfacción del usuario. (La resolución ministerial – R.M. 519-2006/Minsa, p.5)

Mientras tanto, se tiene que continuar con el principio de Juran en el planteamiento de la planificación y la mejora continua en todos los procesos de trabajo sumado a las prácticas de los principios y reflexiones de Donabedian y la teoría de la calidad en los servicios de la salud para brindar buena atención al usuario y por ende lograr el prestigio de la salud pública.

## **Atención**

El diccionario de la Real Academia definió “la atención es la acción de atender, cortesía de hacer que alguien concentre su atención en algo” (p.1). Esta prestación lo requieren las personas y su entorno, por cuanto, recurren a los lugares apropiados. Siendo las instituciones de la salud quien juega un rol en el cumplimiento de este objetivo.

Fajardo y Hernández (2012) definieron “la atención es el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo la información para prevenir, tratar o rehabilitar de una enfermedad” (p. 75), siendo el personal de la salud quien desempeña la función de brindar solución al problema de la salud.

Por otro lado, Del Salto (2014) manifestó “la atención es una guía para los pacientes, transmitirle la tranquilidad del tratamiento y responder oportunamente a sus inquietudes, brindar la tranquilidad por la realización del tratamiento” (p.13).

Al respecto, existe otro concepto “la atención es la percepción satisfactoria recibido durante su estancia hospitalaria y está determinada por el aspecto de la dimensión técnica, considerada como la efectividad, eficiencia, eficacia, continuidad, seguridad e integralidad” (Morales, 2004, p.7).

Aguirre (1997) definió “la atención es brindar al paciente oportunamente su conocimiento de medicina, dar a conocer el reglamento y su desenvolvimiento de su trabajo profesionalmente y satisfacer las necesidades y expectativa del usuario” (p. 58). Por ello, la atención oportuna demuestra la eficiencia y disponibilidad del tiempo para prestar el servicio con profesionalismo.

En las instituciones de salud el servicio tiene la característica de ser intangible, no se puede visualizar físicamente, y se mide por la satisfacción de quienes recibe la atención. Entonces, “la calidad se identifica de dos tipos: (a) la calidad técnica y entregar las soluciones óptimas, y (b) la calidad consentida se monitorea con el uso de la ciencia y la tecnología para obtener la satisfacción de los usuarios” (García, 2012, p.27), por cuanto, se le considera las columnas importantes para las instituciones de salud.

Al respecto, en Artº 181 de la ley 100 del 1993 mencionaron:

La calidad de atención es la provisión de servicios de salud que entrega los profesionales de la salud a los usuarios de manera

accesible, teniendo en cuenta el servicio, el riesgo y el costo. Con la finalidad de la entrega sea razonable, justa y equitativo (El Hospital universitario del Valle Evaristo García – HUV, 2010, p.15).

Saturno (2005) remarcó “la calidad en los servicios de salud se define por las dimensiones de accesibilidad, calidad científico-técnica, satisfacción, etc. Dichas dimensiones corresponden a los indicadores que van determinar la satisfacción de los usuarios” (p.35), por cuanto, estas valoraciones de los profesionales de la salud están basados en los modelos de satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, la calidad de atención no es sinónimo de lujo, al contrario, es la atención oportuna para diagnosticar el mal, brindar el tratamiento de la enfermedad y orientar para prevenir futuros problemas de salud. Finalmente, el usuario va a determinar si la atención obtenida en los centros de salud cumple con las expectativas del usuario.

### **Calidad de atención en Salud**

Instituto de medicina de los Estados Unidos – IOM mencionó “es el grado de medición de los servicios sanitarios que se entrega a las personas cuyo resultado deseado sean calificados como aceptables, regular o mala calidad de atención” (p.48), bajo este enfoque, la calidad de atención refiere al cumplimiento de las normas y principios establecidas para la salud pública.

Por consiguiente, una atención de calidad debe concluir en realizar oportunamente las referencias del personal que dispone, destinar a los consultorios correctos para su atención, cumplir con los procedimientos y especificaciones médicas para diagnosticar y realizar el tratamiento de manera oportuna a los usuarios que acuden a la atención.

Respecto a los procedimientos de salud se debe realizar los siguientes:

- (a) diagnosticar e identificar el problema que afectan el desarrollo de procesos, (b) aplicar la metodología y su seguimiento, y (c) mostrar la clasificación por medio de juicio de valor de cada uno de

los conceptos que se evalúa, los criterios para asignar cada valor y los formatos de inscripción. (Cubillos, 2002, p.4).

Los procedimientos de la buena práctica realizados por el personal de la salud no son percibidos por los usuarios, la cual será percibido en la recuperación del usuario, de esta forma se demuestre el trabajo del personal ha cumplido con la aplicación de las normas e su labor

Al respecto existen otras opiniones:

(a) La inaplicabilidad de los principios y normas de asepsia e higiene puede acarrear resultados no favorables (b) El error médico puede llevar a serias complicaciones e incluso al peligro de perder la vida, y (c) Aplicar procedimiento no justificado. (Gonzales, Fernández, Gonzales, Castro, Vaillard, Lezama y Carrasco, s.f, p.4).

Por lo tanto, los médicos, personal asistencial y trabajadores de la salud tienen la obligación de cumplir los lineamientos y procedimientos de salud, vigilar lo realizado frente al incumplimiento de normas para evitar resultados negativos y el desprestigio de la institución de salud.

La evaluación de la calidad en una institución de salud consiste en comparar la realidad con estándares previamente definidos de modo que permitan identificar los problemas, emitir un juicio respecto a los resultados obtenidos y finalmente proponer alternativas de solución para su corrección (Martínez, 2003, p.81).

Al respecto, “en la atención médica participan tres actores como son: (a) la institución donde se prestan los servicios y se evaluación la atención, (b) la eficiencia en la utilización de los recursos, y (c) la satisfacción de los usuarios y trabajadores” (Aguirre, 1997, p.41), por ello, el cumplimiento de estos pilares la institución va lograr la buena percepción de modo que supere a la expectativa de los usuarios.

En consecuencia, la autoridad máxima y el personal de la salud tienen que involucrarse al problema para trabajar en equipo bajo los lineamientos, procedimientos, prácticas de los recursos y vislumbrar un abanico de soluciones.

Con estas medidas adoptadas el usuario estará muy satisfecho y por ende la institución ganará más prestigio y reconocimiento logrando alcanzar la calidad en servicio.

Actualmente, la calidad de los servicios en el sector público de nuestro país, La Ley general de la salud - Ley N° 26844 mencionó “la atención a la salud es un derecho del ciudadano. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad”. (p.3).

La Política Nacional para la Calidad - Decreto supremo 046-014 mencionó “el Estado debe generar las condiciones políticas, legales, institucionales, administrativas, económicas, sociales y financieras, con reglas de juego claras y estables, que permitan favorecer el cumplimiento de los objetivos” (p.5).

Al respecto, El sistema nacional para la calidad y el Instituto nacional de la calidad - Ley 30224, estableció “el objetivo es armonizar políticas de calidad en los sectores y en diferentes niveles de gobierno, orientando y articulando actividades de normalización, acreditación, metrología, promoviendo que se desarrolle una cultura de calidad” (p.1).

Asimismo, el Plan nacional de gestión de la calidad en salud (2007) argumentó “a través de un conjunto de actividades va operativizar el desarrollo del sistema de gestión de calidad en cada una de las organizaciones comprometidas, aportando a generar una cultura de calidad, promueva un aprendizaje compartido, la mejora continua” (pp.5-6).

En Ley N° 26842 Ley General de Salud mencionó “en el numeral II y V del Título Preliminar, la salud pública es responsabilidad del estado, en vigilarla, cautelar, y atender los problemas de salud” (p.2), por ello, el estado peruano tiene la obligación de velar e inculcar a los profesionales de la salud para realizar su labor de servir a los ciudadanos.

Por otro lado, en el artículo 41° del reglamento de organización y funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señaló “la Dirección general de salud de las personas, es el órgano técnico normativo en los

procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud y calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental” (p.18).

Mientras que en la R.M. N° 527-2011/Minsa Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimiento y servicios médicos de apoyo, se mencionó “el objetivo de la presente resolución consiste en la estandarización del proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo” (p.11).

En consecuencia, la R.M. 519-2006 Minsa (2007) fundamentaron “la calidad de vida es justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos, siendo de calidad la prestación del derecho a la salud” (p.19).

Asimismo, “el Plan nacional de gestión de la calidad establece la realización de actividades y poner en operatividad en todas las oficinas de calidad, insoslayablemente va contribuir a esparcir una cultura de calidad que fomente un aprendizaje constante y mejora continua” (R.M. 519-2006 Minsa, pp. 5-6).

En 2002 se inició la estandarización de calidad de atención bajo la dirección del Ministerio de salud con el objetivo de establecer un conjunto de indicadores que permitan conocer los niveles de calidad. Al respecto, con estos datos permitió realizar estudios comparativos sobre la calidad en prestación de servicios de salud y presentar el informe remitió mejorar los procesos de trabajo.

Con lo mencionado en estas presentes normativas, las instituciones de salud tienen la obligación de entregar y brindar una calidad de atención digna, mediante la implementación de equipos para su funcionamiento, profesionales de la salud capacitados y estén comprometidos con la institución para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Finalmente, la salud en el Perú es un derecho fundamental que necesita impulsar las mejoras, mediante normas, principios con acciones correctivas, planes de mejoramiento continuo, de modo con esta medida se logre el equilibrio favorable entre los riesgos y la salud.



### ***Modelo servqual***

El Servqual es una escala multidimensional elaborada por Zeithmal, Parasuraman & Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Al respecto, Ornelas, Montelongo y Nájera (2010) refirieron “este modelo sirve para evaluar la calidad del servicio en la medida en que el servicio satisface las expectativas de los usuarios” (p.1). Por cuanto, este modelo es utilizado por distintas organizaciones en el mundo cuyo propósito es mejorar la calidad del servicio.

Wigodski (2003) conceptualizó “es un sondeo escrito con preguntas normalizadas para la medición de la calidad del servicio cuyo objetivo es medir la satisfacción o desconformidad del servicio” (p.1), donde, los resultados obtenidos de estas investigaciones en torno a la calidad de atención van ayudar a mejorar la entrega del servicio.

El usuario acude al establecimiento de salud con la expectativa de recibir una atención médica, al finalizar el servicio va manifestar por el servicio percibido está plenamente satisfecho o insatisfecho o tal vez ha recibido más de lo esperado. Finalmente, el cliente determina la calidad por el servicio percibido. Por lo tanto, es recomendable realizar periódicamente una encuesta del modelo Servqual y cuantificar los productos conseguidos. Esta información es importante para la alta dirección y tome las decisiones necesarias para mejorar por el servicio y / o corregir los errores que están originando el declive y por ende el desprestigio de la institución.

Entonces, el modelo Servqual mide lo que el cliente espera de una organización cuyo resultado obtenido se va cuantificar y contrastar con el estándar o normas establecidos por la organización de la salud. En este sentido, la institución pública tiene que evaluar el inicio y final de los procesos que realizan los clientes internos, de modo que los procesos deben interactuar uno con otros hasta el final si es posible dar un valor agregado al servicio.

Asimismo, Wigodski (2003) mencionó “es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio”

(p.1), por ello, estas diferencias obtenidas son los indicadores claves que nos avisa donde se tiene tomar más atención por el servicio que se está ofreciendo a los usuarios.

Los usuarios esperan recibir el mejor trato del personal y profesional de la salud, se deben exclusivamente a los usuarios. Entonces, este instrumento sirve para identificar las discrepancias de las expectativas por el servicio prestado considerándose la percepción real una vez que el servicio fue realizado.

Duque (2005) refirió “su investigación se centró desde el punto de vista del cliente el paradigma de la desconfirmación de modo que permitieran desarrollar un instrumento para la evaluación de la calidad de servicio percibida” (p.71). Conocido también como modelo de discrepancia la que constituye una medida de la calidad de servicio.

Por cuanto, la desconfirmación permite determinar el porcentaje de la percepción, se puede decir, el servicio recibido posee un conjunto de cualidades que con apreciadas por el usuario y manifiestan si están satisfechos o están inconforme por el servicio percibido.

Asimismo, este instrumento permite aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones del cliente, apoyándose por los comentarios hechos por los consumidores (Duque, 2005, p.71), por ello, es importante estudiar los resultados obtenidos la que permitirá evaluar y tomar acciones de mejoramiento.

Otros especialistas como Ibarra, Espinoza y Casa (2014) manifestaron “el modelo Servqual permite medir y evaluar la calidad en el servicio mediante un constructo multidimensional que explica las percepciones de la calidad en el servicio, a través de las diferencias de lo esperado y al servicio otorgado” (p.98), por ello, el usuario finalmente la que va apreciar por el servicio recibido.

Al respecto la opinión del Minsa mencionó:

Establece la escala multidimensional la que permite medir la percepción, en este sentido el Ministerio de salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el

contenido del cuestionario, estableciendo la metodología Servqual define la calidad de atención como la brecha o la diferencia entre la percepción (P) y expectativa (E), cuyo resultado permite evaluar la percepción del cliente (R.M 527-2011/Minsa, p.11).

Este método permite tomar en cuenta las opiniones de los usuarios respecto a la percepción del servicio recibido, por cuanto, la institución toma en consideración las respuestas obtenidas por cada una de las dimensiones, la misma que se ve reflejada por las brechas.

Por cuanto, otra opinión sobre modelo de brechas:

Es un esquema que permite la identificación de puntos críticos, determinar los momentos en los que se generen desviaciones que conducen a resultados esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio. Por cuanto, la brecha es la distancia que existe entre lo que se quiere hacer y lo que se hace. (Gonzales, Fernández, Gonzales, Castro, Vaillard, Lezama y Carrasco, 2015, p.1)

Al respecto a las brechas son los siguientes.

- (a) Brecha 1. Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos sobre esas expectativas.
- (b) Brecha 2. Discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre las expectativas de los clientes.
- (c) Brecha 3. Discrepancias entre las especificaciones de la calidad del servicio y el servicio realmente ofrecido.
- (d) Brecha 4. Discrepancias entre el servicio y lo que se comunica a los clientes sobre el mismo.
- (e) Brecha 5. Que se atribuye a las brechas 1, 2, 3 y 4.

La calidad del servicio se conceptúa como la discrepancia entre las expectativas del usuario y sus percepciones del servicio recibido. (Ornelas, Montelongo, Najera y Refugio, 2010, p.6)

Las brechas están divididas en dos grupos, uno es el cliente y el otro de la empresa o institución. Por cuanto, el estudio consiste en identificar los vacíos de las brechas, luego implementar y mejorar usando tácticas que fortalezcan las percepciones y expectativas o ambas.

Matsumoto (2014) conceptualizó “las brechas indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes” (p.186).

En resumen, esta metodología va dirigida a los usuarios cuya aplicación del cuestionario y los datos obtenidos van permitir cuantificar los indicadores y determinar las brechas de cada dimensión, de modo que permitirá determinar el grado de satisfacción de los clientes. Por cuanto, los resultados obtenidos son claves para el estudio y análisis de la institución que servirán para mejorar los procesos de trabajo y la mejora continua para alcanzar la satisfacción de los usuarios.

### **Dimensiones del modelo Servqual**

Mora (2011) manifestó “este modelo centra su atención en las estrategias y procesos que emplean las organizaciones para la entrega de un servicio de excelencia” (p.154), por ende, estos servicios poseen características especiales y están integradas en cinco dimensiones, las cuales se describen como:

#### ***Dimensión fiabilidad***

Varo (1994) conceptualizó “es la posibilidad que un producto se ejecute sin defecto durante un tiempo determinado, se cumpla el cometido bajo las especificaciones asignadas, actúa cuidadosamente en el desempeño de los propósitos y cumple con los procedimientos establecidos” (p.241), por ello, debe ser manejada por las empresas que producen producto o presten servicio.

Duque (2005) manifestó “la institución debe mostrar esta habilidad para ejecutar el servicio premeditando en forma fiable desde el momento que el usuario ingresa a solicitar una atención médica” (p.69), por ello, se debe mostrar confianza frente a la expectativa del usuario.

Al respecto, la fiabilidad es un factor esencial que debe emplear las empresas que producen productos y presten servicios, que consiste en actuar premonitoriamente en la planificación, organización del trabajo, cumplir con las normas y procedimientos de trabajo, revisar los procesos durante la ejecución del producto y/o servicio de modo se asegure el resultado final y por ende en el cumplimiento de los objetivos y las metas de la institución.

### ***Dimensión capacidad de respuesta***

Duque (2005) conceptualizo “voluntad del personal en actuar diligentemente en la asistencia de la prestación del servicio, esta capacidad consiste en la voluntad y agilidad en ayudar a las personas que acuden a una institución en busca de una necesidad” (p.69). Esta disposición consiste en entregar al usuario un servicio oportunamente y respetando el tiempo establecido de modo que el usuario se muestre satisfecho por el servicio obtenido, así ganar honorabilidad y prestigio por el servicio.

Al respecto la OMS (2017) mencionó “es la acción, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, proporcionar un servicio y una atención rápida y precisa frente a los requerimientos, con respuesta en el menor tiempo posible” (p.1), por cuanto, el usuario encuentre en la institución la actitud positiva por parte del equipo del personal de la salud, incluyendo a los trabajadores auxiliares.

### ***Dimensión Seguridad***

El profesional de la salud debe proyectar profesionalismo y confianza en la entrega del servicio al usuario, por lo tanto, “es la habilidad y la actitud que demuestra el personal de trabajo siendo factor indispensable para el fortalecimiento de la institución” (Duque, 2005, p.69).

Por su parte, la R.M 527-2011/Minsa conceptualizó “es la confianza que genera la actitud positiva de parte del personal que realiza la prestación de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse con su entorno” (p.15), por ello, el trabajador al transmitir más atención y seguridad a los usuarios, por ende, la institución va obtener reconocimiento en la sociedad por la calidad de servicio.

En consecuencia, “el usuario pone sus problemas en manos de los

profesionales de la salud para su resolución, por el conocimiento de las habilidades de los empleados con llevando a generar mayor credibilidad, confianza y por ende mayor satisfacción de los usuarios” (De pedro, 2014, p.48).

### ***Dimensión Empatía***

Duque (2005), conceptualizó “la empatía es la capacidad de comprender, de sentir los sentimientos, los pensamientos que expresa la otra persona, es decir, ponerse en lugar de la otra persona” (p.69), por ello, la empatía consiste en escuchar, entender, dar lo mejor, brindar apoyo en la solución de su problema frente a cualquier circunstancia que necesita la otra persona.

La empatía es la capacidad para desenvolverse en forma adecuada en la sociedad, por ello, “permite entender mejor a los demás, ayude en alcanzar el éxito personal en las relaciones con la familia, amigos favoreciendo que sean más sensibles a las necesidades y deseos de aquellos con los que trabajamos” (Moya, 2013, p.1), por lo tanto, el equipo de trabajo que muestre más empatía con su entorno el éxito será mayor en la satisfacción de sus pacientes.

La empatía consiste en ponerse en lugar de la otra persona, en brindar la mejor atención, mostrar interés innato, entender sus necesidades. Entonces, la institución que cultiva la empatía con su entorno laboral va generar tener más éxito afectivo por parte de los clientes externos.

### ***Dimensión aspectos tangibles***

Duque (2005) refirió “son los aspectos físicos, la apariencia de las instalaciones, equipos y materiales de trabajo de la institución y el personal y que los usuarios perciben en la organización” (p.72).

Varo (1994) mencionó “es la primera apreciación que el usuario percibe tales como los equipos, personal de contacto, material de comunicación, limpieza y comodidad; suelen ser, las primeras comunicaciones dirigidas a la clientela” (p.171).

Para saber la percepción de la atención en estas organizaciones evalúan mediante el cuestionario Servqual, la cual tiene su sustento en la R.M 527-2011/ Minsa conceptualizaron “son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución en relación a las condiciones y apariencia física de las instalaciones,

equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (p.14).

En las instituciones de salud el aspecto tangible, al respecto, Donabedian, (2010) se refiere “los materiales de una entidad, dispone como los edificios, maquinarias, equipos, oficina, terrenos, instrumentos, herramientas, entre otros bienes y materiales con lo que cuenta y forman parte los productos en proceso” (p.124).

### **Satisfacción del usuario**

Borré (2013) mencionó “el término de satisfacción se originó cuando los usuarios manifestaron sus quejas por los malos servicios, esto despertó el interés de los empresarios e investigadores” (p.1), por ello, motivo a estudiar los niveles de la calidad de atención a los usuarios obteniéndose resultados de identificación y vacíos de la insatisfacción.

Por otro lado, Colmenares y Saavedra (2007) manifestaron “la satisfacción es el resultado del desbalance entre las expectativas previas al consumo de los servicios y la percepción de servicio prestado, la cual pueden ser medidas a partir de las diferencias entre ambos conceptos” (p.7), entonces, a mayor grado diferencia mayor será la calidad.

La R.M 527-2011/Minsa refirió “la satisfacción es el grado de cumplimiento por parte de la organización de la salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece” (p.3), por ello, el resultado de la encuesta es de carácter personal de modo que al cuantificar va permitir evaluar la situación de la institución.

Desde 2010 la oficina de gestión de calidad a través de la Dirección de calidad en salud implementó “el estudio de la satisfacción del usuario externo mediante la aplicación del cuestionario Servqual, permitiendo medir las percepciones y expectativas de los servicios y productos recibidos por parte de la institución de salud” (p.2), por cuanto, este indicador de la satisfacción va permitir la evaluación de los indicadores para su corrección respectivo.

Al respecto, De pedro (2014) manifestó “el modelo Servqual permite determinar la calificación no ponderada o medición promedio del servicio, por cuanto, esta calificación va detectar la deficiencia en cada una de las dimensiones”

(p.49), entonces, va ayudar medir el grado de satisfacción de las personas por un servicio recibido, y a la par corregir alguna dimensión que necesita atención.

Varo (1994) conceptualizó “es un instrumento de medida de la calidad de atención médica la que se realiza mediante dos criterios y son (a) Servicios sanitarios al cliente y (b) Satisfacción de sus necesidades y preferencias” (p.64). Por otro lado, la R.M 527-2011/ Minsa (2001) manifestó “para evaluar la calidad de un servicio, se debe realizar la siguiente ecuación:

$$C = E - P$$

Dónde:

C = Calidad

E = Expectativas del usuario

P = Percepciones del servicio

El producto de la ecuación se expresa,

Al respecto, la Dirección de calidad en salud mencionó “si la expectativa supera a la percepción significa una mala atención, si la percepción supera a la expectativa implicará una atención de excelencia y en el caso que expectativa es igual a la percepción significa buena la atención” (p.15). Tal como muestra la figura 1.



Figura 02. Satisfacción del usuario externo.

Adaptado de “Dirección de calidad en salud. R.M. N°527-2011/MINSA. Satisfacción del usuario externo” <https://goo.gl/QTLM2G>



### **1.3 Justificación**

En la actualidad los centros médicos en el país cuyo objetivo es atender a la población en materia de salud, por cuanto se está buscando la satisfacción de los usuarios. Por tal motivo el presente trabajo de investigación se va realizar con el fin de conocer la calidad de atención si están llevando de manera correcta, se están cumpliendo conforme lo establecido en los requisitos de los estándares de calidad.

La justificación se expone las razones, causas, argumentos o los motivos que lo inducen a plantear y realizar su objetivo de investigación científica que busca aportar soluciones a los problemas que aquejan grupos humanos denominado sociales, cuyo resultado va permitir en generar y formular nuevas teorías y conocimientos.

#### **Justificación práctica**

La presente investigación sirve a los beneficiarios sociales como son: la población, las comunidades, los trabajadores, los usuarios que hacen uso de los servicios de las instituciones públicas y estudiantes. En tal sentido, el resultado obtenido va permitir tener datos reales para tener énfasis en las decisiones y tomar medidas correctivas mejorar en la modernización de la gestión, las políticas públicas y plantear alternativas para mejorar la calidad de atención.

#### **Justificación metodológica**

La justificación metodológica se formula ante la necesidad de conocer, crear nuevo instrumento, analizar los datos lo que se va a realizar y apoye en la solución del problema. Particularmente, este trabajo de investigación tiene como punto de partida para futuras investigaciones en la calidad de atención en el centro materno. Al respecto, se empleó el cuestionario para medir la expectativa y percepción de los usuarios que acuden al centro materno infantil Juan Pablo II, por ello, se considera necesario medir la percepción de la calidad de atención de los usuarios.

#### **Justificación teórica:**

La justificación teórica aporta con ideas, emite nuevos conceptos y genera reflexión sobre el conocimiento existente. Para lo cual se requiere confrontar la

teoría y contrastar los resultados. Asimismo, señalar los conocimientos que brindará el curso que se desea implementar ante la necesidad de los usuarios respecto a la atención, en la espera y demora de atención de los usuarios en los consultorios.

#### **1.4 Problema**

El tema de la calidad de atención en salud es una preocupación mundial debido a que está presente en la actividad humana y la sociedad, siendo uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar periódicamente las evaluaciones, desarrollar estrategias, monitoreo de los procesos y resultados, el establecimiento de responsabilidades entre los miembros de la organización, tomar acciones para corregir las desviaciones, las quejas y reclamos de los usuarios que a diario se observan en los centros de salud. Esta acción a tomar le corresponde al director de la salud y conjuntamente trabajar con los profesionales médicos para poner en práctica las normas técnicas de salud, los procedimientos de atención a los usuarios y enfocarse a prestar servicio con responsabilidad bajo un nuevo enfoque de calidad, mejora continua de los servicios y una gestión concurrente, con la finalidad de reducir la brecha entre la percepción y la expectativa.

En nuestro país los servicios que brindan las instituciones públicas no satisfacen en la atención a los usuarios debido al incremento de la demanda de pacientes que supera la capacidad de los centros de salud por ende no llegan a cumplir con las expectativas de los usuarios respecto al tiempo de espera para ser atendidos en los consultorios, trato del personal de salud a los pacientes, la capacidad de los establecimientos de salud, la infraestructura y división de los consultorios, la implementación de material médico, los controles de los procesos de trabajo entre otros.

Al respecto, el Ministerio de salud juega un papel importante para organizar, velar por el cumplimiento de los requerimientos de los establecimientos de salud, transmitir los procedimientos médicos, el cumplimiento de las normas de estandarización, monitoreo de del sistema de atención mediante el análisis de quejas y sugerencias. Encontrándose establecido en la Ley N°26842 Título

preliminar, numeral II se mencionó que “la protección de la salud es de interés público y es responsabilidad del Estado, en vigilarla, cautelar, y atender los problemas de salud” (p.2), por ello, los usuarios tienen la obligación de solicitar un servicio digno y responsable. Al respecto, se aprobó la R.M. N° 527-2012/Minsa denominada la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario mediante la utilización de la metodología Servqual. Consiste en realizar las encuestas a los usuarios y determinar de la diferencia entre las percepciones y las expectativas la valoración negativa o positiva.

El centro materno infantil Juan Pablo II es un establecimiento de salud según Resolución ministerial N° 632-2012/ Minsa atención de emergencia médicas que brinden atención de salud ambulatoria y estabilización de pacientes en emergencia. Está ubicado en calle 66 s/n asentamiento humano Juan Pablo II del distrito de los Olivos. Este establecimiento presenta una infraestructura pequeña y atiende en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., se observó que existen quejas y reclamos por parte de los usuarios específicamente en el tiempo de espera que va desde que ingresan al centro de salud hasta que son atendidos en los consultorios.

#### **1.4.1 Problema general**

¿Cómo es la calidad de atención del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

Problema específico 1: ¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II sede los Olivos?

Problema específico 2: ¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de la capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II sede los Olivos?

Problema específico 3: ¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II sede los Olivos?

Problema específico 4: ¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de empatía del centro materno infantil Juan Pablo II sede los Olivos?

Problema específico 5: ¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de aspectos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II sede los Olivos?

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de la calidad de atención del centro materno infantil Juan Pablo II de los Olivos.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

Problema específico 1: Determinar la calidad de atención según el nivel de fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Problema específico 2: Determinar la calidad de atención según el nivel de capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Problema específico 3: Determinar la calidad de atención según el nivel de seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Problema específico 4: Determinar la calidad de atención según el nivel de empatía del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Problema específico 5: Determinar la calidad de atención según el nivel de aspectos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variable la calidad de atención

Salinas y Gonzales (2006) refirieron “conjunto de características técnicas y humanas que se adecuen a las necesidades de salud de los pacientes para el logro de los objetivos de salud perseguidos o esperados” (p.1) Referenciado Donabedian.

## 2.2 Operacionalización de la variable

El operacionalizar una variable es expresar en dimensiones que permitan su medición.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable la: calidad de atención*

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala e índice	Rangos y valores
Fiabilidad	Cumplimiento Atención Continuidad	Del 1 al 5	Escala ordinal Likert	
Capacidad de Respuesta	Sencillez Oportunidad Disposición	Del 6 al 9	Muy bueno ( 5 ) Bueno ( 4 ) Regular ( 3 )	> 60% Por mejorar 40 – 60% En proceso < 40 % Aceptable
Seguridad	Confianza Efectividad Recibimiento	Del 10 al 13	Malo ( 2 ) Muy malo ( 1 )	
Empatía	Amabilidad Comprensión Atención personalizada	Del 14 al 18		
Aspecto Tangible	Instalaciones Limpieza Presentación	Del 19 al 22		

## 2.3 Tipo de estudio

El presente estudio según su finalidad corresponde al tipo básico, también denominado pura o fundamental.

Este tipo de investigación busca investigar sin manipular las variables, observar situaciones ya existentes, no provocado intencionalmente en la investigación cuyos componentes, grupo de situaciones, procesos de personas u objetos que se someterá al análisis de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

Por su nivel la presente investigación es descriptiva, al respecto, Hernández et al. (2014) definió “busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos o comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.98).

Este tipo de investigación permitirá describir los resultados en valores de un grupo de personas sobre la expectativa y percepción de la satisfacción de un servicio.

Según su naturaleza es una investigación cuantitativa, “esta investigación utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p.4).

Al respecto, “tiene las siguientes características (a) refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes del problema de investigación, (b) plantea un problema de estudio delimitado y concreto, (c) mide fenómenos, (d) utiliza la estadística, y (e) prueba la hipótesis y teoría” (Hernández et al., 2014, p.5).

## **2.4 Diseño**

El diseño empleado en el presente estudio corresponde a los no experimentales de corte transversal.

Los estudios no experimentales son definidos:

El diseño no experimental se centra en (a) analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado, (b) evaluar una situación comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo y (c) determinar o ubicar cual es la relación entre un conjunto de variables en un momento (Hernández et al., 2014, p.154).

El diseño es no experimental toda vez que consiste evaluar, medir, cuantificar y analizar la situación en un momento determinado.

En cuanto al alcance temporal el estudio transversal – descriptivo según Liu (2008) y Tucker (2004) definieron que: son investigaciones que se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único” referenciado por Hernández et al., 2014, p.) Al respecto, su propósito es describir las variables y analizar su incidencia

o interrelación en un momento dato. Es la fotografía de algo que sucede en un momento determinado (Hernández et al., 2014, p.)

El gráfico corresponde al diseño no experimental de corte transversal – descriptivo para una sola variable, es el siguiente:



Dónde:

**M** → Muestra

**V1** → V1

## 2.5 Población, muestra y muestreo

### ***Población***

Hernández et al. (2014) definieron “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

En este caso la población del centro materno infantil Juan Pablo II, está conformado por 3,435 usuarios que se atendieron del 01 abril al 31 de mayo del 2017.

### ***Muestra***

Hernández et al (2014) refirieron “la muestra subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de la población” (p.173).

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para cálculo de muestras probabilísticas finitas, para lo cual se utilizó la calculadora web, con nivel de confianza del 95% y error de 5%. Obteniéndose la muestra de 346 usuarios

### ***Muestreo***

El muestreo fue probabilístico. Según Hernández et al. (2014) conceptualizaron “el muestreo probabilístico son todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogido para la muestra y se obtienen definiendo características de la población y el tamaño de la muestra” (p.177).



**DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA**

Misiones    Reglamento    Servicios    Horario y Personal    Alerta Bibliográfica    Contáctenos    Novedades

Otros cálculos . . . . .

### CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	3435	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	346	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

**Escenarios alternativos para su muestra**

Con una muestra de	100	200	300	Con un nivel de confianza de	90	95	99
Su margen de error sería	9.66%	6.73%	5.41%	Su muestra debería ser de	251	346	557

Figura 3. Cálculo de la muestra.

Calculadora electrónica 25/07/2017 <https://goo.gl/FxymhX>

## 2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### *Técnicas de recolección de datos*

Carrasco (2006) definió “las técnicas son herramientas, procedimientos y estrategias que suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulten una tarea fácil para el investigador” (p.274).

Para la presente investigación la técnica elegida fue la encuesta Servqual modificada, la cual contiene 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción dividido en cinco dimensiones de evaluación de calidad.

- (a) Fiabilidad: preguntas del 01 al 05
- (b) Capacidad de respuesta: preguntas del 06 al 09
- (c) Seguridad: preguntas del 10 al 13
- (d) Empatía: preguntas del 14 al 18
- (e) Aspectos tangibles: preguntas del 19 al 22

Al respecto, Carrasco (2006) conceptualizó “la encuesta para la investigación social es la indagación, exploración y recolección de datos mediante

preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio a investigar” (p.314).

### ***Instrumentos de recolección de datos***

Hernández et al. (2014) definieron “el instrumento de recolección de datos es el conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p.238).

Al respecto, según Carrasco (2006) mencionó “el cuestionario es el instrumento de investigación social más usado para estudiar gran número de personas, ya que permite obtener una respuesta directa mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p.318).

Para la presente investigación el instrumento que se utilizó para medir la calidad de atención fue el cuestionario Servqual modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos según la guía técnica del Minsa aprobado con R.M. N°527-2011.

A continuación, se presenta la ficha técnica

Tabla 2

#### ***Ficha técnica del instrumento para medir la variable: La calidad de atención.***

Nombre de la técnica:	Encuesta Servqual calidad
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Autores:	Parasuraman et al
Lugar:	Centro materno infantil Juan Pablo II
Fecha de aplicación:	Mayo del 2017
Objetivo:	Determinar la calidad de atención de los usuarios en el centro materno infantil Juan Pablo II
Tiempo:	15 minutos
Margen de error:	5%
Escala Likert (expectativa)	1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno
Escala Likert (percepción)	1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno
Número de ítems	: 22 expectativas 22 percepción

Este instrumento define la satisfacción del usuario como la brecha o diferencia entre las expectativas y percepción de los usuarios.

Para el cálculo del nivel de satisfacción del usuario por ítem y dimensión será mediante la diferencia entre las percepciones y expectativas, clasificándose en 3 rangos y valores:

- > 60% por mejorar
- 40 – 60% en proceso
- < 40% aceptable

Es decir, cuanto más negativo mayor es la insatisfacción del usuario y cuanto más positivo mayor será la satisfacción.

### **Criterio de selección**

Para la presente investigación se estudió y determinó la opinión de expectativa y percepción de los usuarios masculinos y femeninos con respecto a la calidad de atención percibida. Al respecto, se va considera lo siguiente:

### **Criterios de inclusión**

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años de edad.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo.
- Usuario que su aprobación para encuestarle.

### **Criterios de exclusión**

- Personal de salud y personal administrativo.
- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellas personas que presente algún tipo de discapacidad.
- Usuario que no otorgue su consentimiento a encuestar.

### **Validez y confiabilidad del instrumento de los instrumentos**

#### **Validez:**

Hernández et al. (2014) conceptualizaron “la validez es el grado que un instrumento en verdad mide la variable que busca medir” (p.200). Los expertos califican el valor aplicable al instrumento porque está bien estructurado con ítems, es confiable y mide lo que tiene que medir por cuanto su aplicación es válido.

Para la presente investigación el cuestionario fue validado por los especialistas de investigación de la Universidad César Vallejo, a continuación se detalla:

Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Hugo Lorenzo Agüero Alva	Aplicable
2	Mg.	Chantal Jara Aguirre	Aplicable
3	Dr.	Cesar Garay Ghilardi	Aplicable

### **Confiabilidad del instrumento**

Hernández *et al.* (2014) definieron “la confiabilidad es el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce iguales resultados” (p. 200). Es decir, la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados constantes y coherentes.

### **Confiabilidad en la prueba piloto**

El procedimiento para determinar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto de 40 usuarios que permitió evaluar la confiabilidad del instrumento Servqual que fue analizada mediante la prueba Alpha de Cronbach, se realizó de la siguiente manera:

1. Se seleccionó el 10% que representa 40 usuarios encuestados.
2. Se aplicó del instrumento y se recogió la información y se tabuló de datos en Excel.
3. Para determinar la confiabilidad se llevó los datos al SPSS 22.
4. Obteniéndose para la percepción un alfa de 0. Y para la expectativa un alfa de 0.809, confirmando que los instrumentos son confiables para esta investigación

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento: calidad de atención*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,813	40

Tabla 5

*Valores de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz Bolivar, C. (2002)

## 2.7 Procedimiento de recolección de datos

El cuestionario se realizó después de tener la autorización del Director General de la Red salud Rímac-SMP-LO, al respecto, se realizó los siguientes pasos:

1. Solicitó permiso con carta de presentación a la Dirección de red salud de Lima norte V Rímac-SMP-LO.
2. Recogió la información de la muestra.
3. Realizó la tabulación de las encuestas en aplicativo Excel.
4. Organizó los datos de acuerdo a las dimensiones a estudiar.

## 2.8 Análisis de datos

El análisis de datos es el proceso cuantitativo donde se recolectan los datos y luego se analizan la confiabilidad y validez y luego la estadística descriptiva” (Hernández et al., 2014, p.623).

Asimismo, los datos recolectados se tabularon en Excel y luego se llevó al SSPS para el cálculo del alfa de Cronbach. Respecto al análisis se determinó en porcentajes las brechas de la variable calidad de atención y las brechas en porcentajes para cada dimensión considerando el siguiente orden: (a) fiabilidad, (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad, (d) empatía y (e) aspectos tangibles. Para el análisis de la satisfacción se empleó la fórmula la diferencia las expectativas (E) y las percepciones (P) y cuyo resultado obtenido positivo y negativo, se consideró la brecha para el análisis de la satisfacción.

Para la interpretación de los resultados obtenidos se respetó los siguientes pasos: (a) elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de la

satisfacción e insatisfacción y las brechas para las 22 preguntas, (b) determinar las tablas de satisfacción e insatisfacción y las brechas de cada uno de las dimensiones; y (c) Luego se elaboró las figuras de acuerdo al formato APA para presentar los resultados.

## **2.9 Aspectos éticos**

La investigación se contó con la autorización correspondiente del médico M.C. Jenny Hinostroza Robles jefe del Centro Médico Materno Infantil Juan Pablo II.

Las sugerencias que se plantearán servirán para el centro materno infantil tome en consideración y se corrijan de los puntos débiles encontrados con respecto a las dimensiones estudiados cuyos resultados encontrados servirá para corregir y mejorar la calidad de atención hacia los usuarios del Asentamiento humano Juan Pablo II y zonas aledañas a la zona.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos de la investigación

A continuación, se presentan los resultados del estudio realizado en el centro materno infantil Juan Pablo II durante los meses de Junio – Julio del 2017. Los resultados obtenidos han sido analizados en nivel descriptivo, según los objetivos formulados.

En este nivel, se ha utilizado promedios y porcentajes para determinar la brecha de la variable calidad de atención en sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

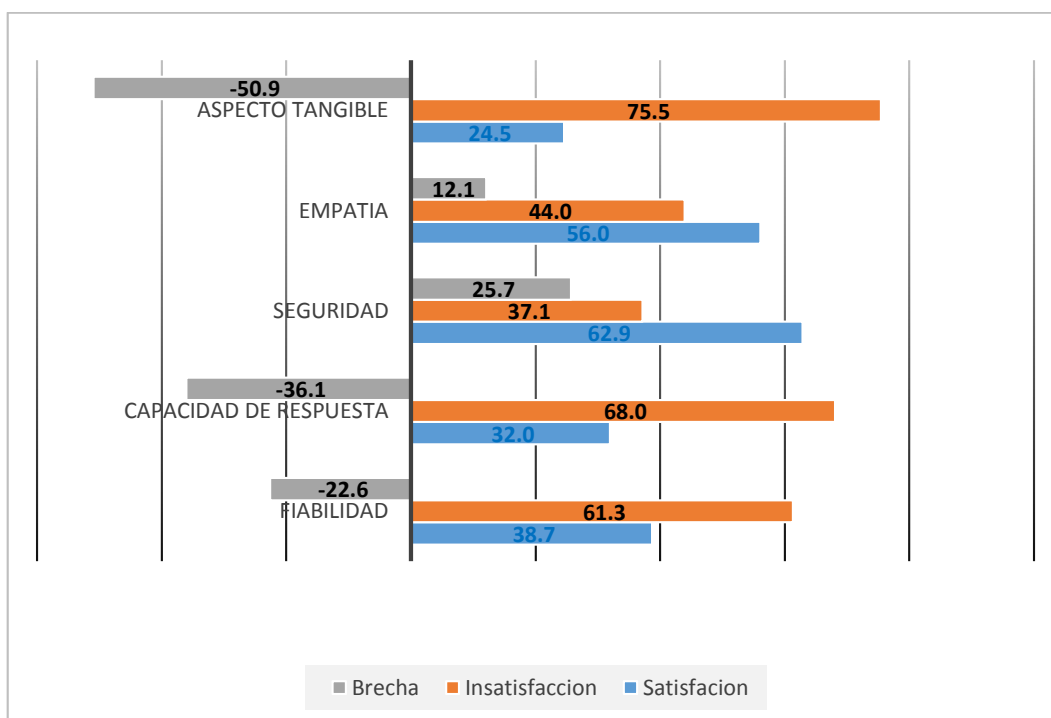
#### Análisis descriptivo

Tabla 6

*La calidad de atención en centro materno Infantil Juan Pablo II*

Dimensión	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
P1	309	30.1	718	69.9	Por mejorar
P2	320	30.8	720	69.2	Por mejorar
P3	549	51.0	528	49.0	En proceso
P4	352	36.1	623	63.9	Por mejorar
P5	474	44.8	583	55.2	En proceso
<b>Fiabilidad</b>	<b>2,004</b>	<b>38.73</b>	<b>3,172</b>	<b>61.3</b>	
P6	222	23.4	725	76.6	Por mejorar
P7	245	27.7	638	72.3	Por mejorar
P8	364	36.6	631	63.4	Por mejorar
P9	396	39.1	618	60.9	Por mejorar
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1,227</b>	<b>32.0</b>	<b>2,612</b>	<b>68.0</b>	
P10	539	48.1	582	51.9	En proceso
P11	812	66.1	417	33.9	Aceptable
P12	817	67.3	397	32.7	Aceptable
P13	827	68.9	374	31.1	Aceptable
<b>Seguridad</b>	<b>2,995</b>	<b>62.9</b>	<b>1,770</b>	<b>37.1</b>	
P14	471	41.9	652	58.1	En proceso
P15	729	59.8	490	40.2	En proceso
P16	817	65.6	429	34.4	Aceptable
P17	798	65.2	426	34.8	Aceptable
P18	470	44.8	580	55.2	En proceso
<b>Empatía</b>	<b>3,285</b>	<b>56.0</b>	<b>2,577</b>	<b>44.0</b>	
P19	207	21.6	753	78.4	Por mejorar
P20	327	31.7	705	68.3	Por mejorar
P21	138	18.3	618	81.7	Por mejorar
P22	182	24.9	549	75.1	Por mejorar
<b>Aspectos tangibles</b>	<b>854</b>	<b>24.5</b>	<b>2,625</b>	<b>75.5</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>10,365</b>	<b>44.4</b>	<b>12,756</b>	<b>55.6</b>	





*Figura 4.* La calidad de atención en centro materno infantil Juan Pablo II

#### Interpretación

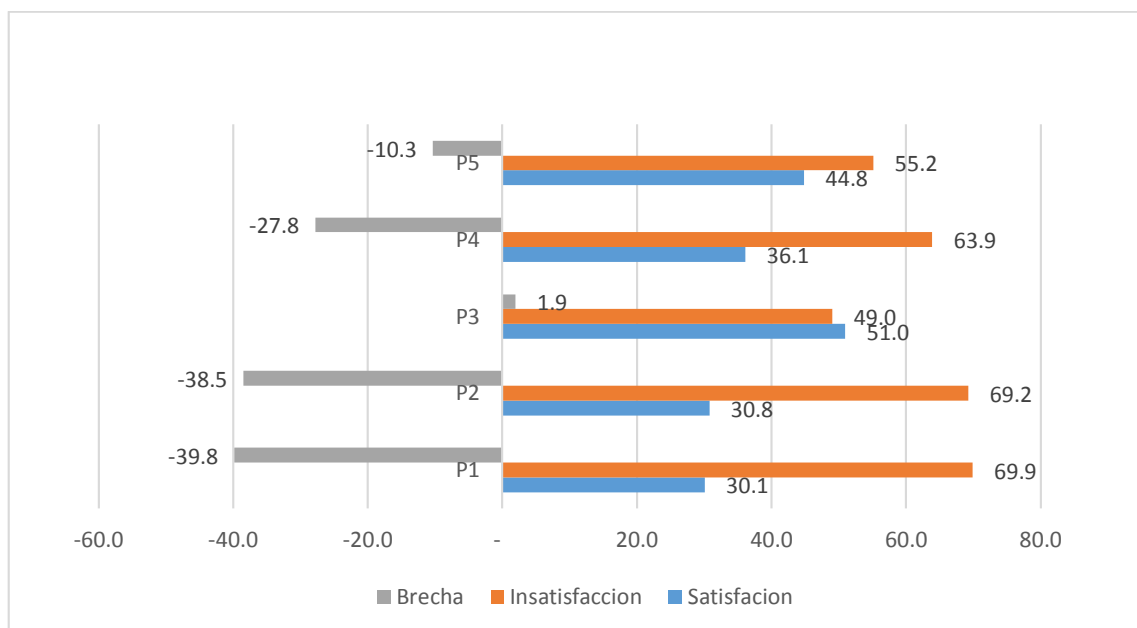
En la tabla 6 y figura 4 según la escala Servqual los usuarios perciben que la atención está por mejorar en la dimensión fiabilidad con -22.6%, la dimensión de capacidad de respuesta con -36.1% y la dimensión de aspectos tangibles con -50.9%. Las brechas de insatisfacción indican que el personal de seguridad no brinda información a los usuarios que se apersonan en su módulo de atención. Asimismo, el personal médico no se abastece en atender a todos los usuarios que acuden a diario para solicitar una atención médica. Con respecto a la infraestructura los usuarios perciben la falta de material médico como equipos adecuados, termómetros, guantes quirúrgicos y la infraestructura no cumple las condiciones de un centro de salud para ser considerado un materno infantil.

También los usuarios perciben aspectos positivos con respecto a la dimensión de empatía y seguridad, manifestaron que el centro materno infantil cuenta con profesionales de la salud, inspira confianza, escuchan sus problemas, comprenden las indicaciones para el tratamiento en casa, da consejos para no enfermarse con frecuencia.

Tabla 7

*La brecha de la dimensión de fiabilidad.*

Dimensión	Satisfacción		Insatisfacción		Brecha	
	n	%	n	%		
Fiabilidad	P1	309	30.1	718	69.9	-39.8
	P2	320	30.8	720	69.2	-38.5
	P3	549	51.0	528	49.0	1.9
	P4	352	36.1	623	63.9	-27.8
	P5	474	44.8	583	55.2	-10,3



*Figura 5. La brecha según la dimensión de fiabilidad.*

### Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 se aprecian las brechas de insatisfacción en las preguntas 1 con -39.8%, pregunta 2 con -38.5%, pregunta 4 con -27.8% y pregunta 5 con -10.3%, donde los usuarios percibieron el personal de seguridad no realiza su trabajo de orientar a los usuarios principalmente nuevos. Asimismo, esperan demasiado tiempo para la entrega de ticket de atención sucede lo contrario si los usuarios madrugan para sacar sus citas médicas. A veces se extravían las historias clínicas. Con respecto a la pregunta 3 los usuarios perciben que se respetan el orden de llegada para la atención en los consultorios y existe secuencia y continuidad para la atención médica.

Tabla 8

*La brecha de la dimensión de capacidad de respuesta*

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción		Brecha	
	n	%	n	%		
Capacidad de respuesta	P6	222	23.4	725	76.6	-53.1
	P7	245	27.7	638	72.3	-44.5
	P8	364	36.6	631	63.4	-26.8
	P9	396	39.1	618	60.9	-21.9

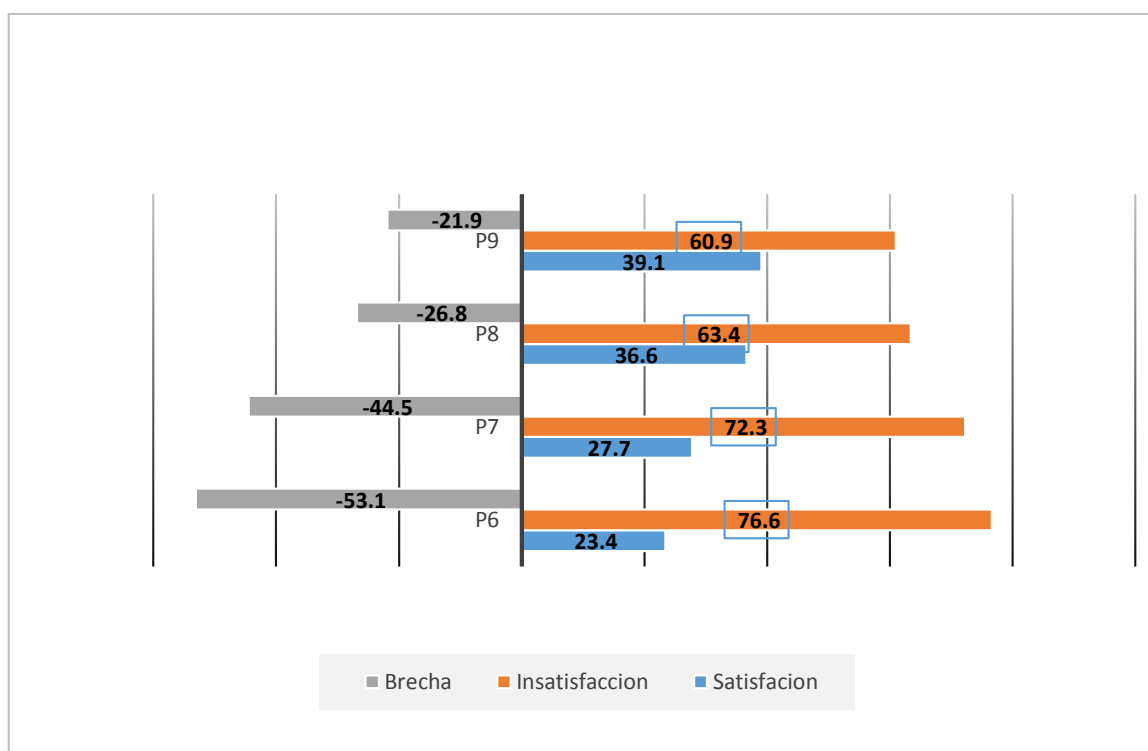


Figura 6. La brecha de la dimensión de capacidad de respuesta

## Interpretación

En la tabla 8 y figura 6 los usuarios manifiestan su insatisfacción en todas las preguntas. La brecha más amplia corresponde a la pregunta 6 con -53.1% la atención en admisión no es rápida, en la pregunta 7 con -44.5% se demoran para ser atendidos en los consultorios. Asimismo, en la pregunta 8 con -26.8% los usuarios perciben no le atienden inmediatamente cuando tienen algún problema dificultad. Pero si le atienden cuando llegan por emergencia por accidente o fiebre elevada mayor a 28 ° C. Con respecto la pregunta 9 tiene -21.9% el personal médico no responde inmediatamente a las preocupaciones de los pacientes.

Tabla 9

*La brecha de la dimensión de seguridad*

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción		Brecha
	n	%	n	%	
P10	539	48.1	582	51.9	-3.8
P11	812	66.1	417	33.9	32.1
Seguridad P12	817	67.3	397	32,7	34.6
P13	827	68.9	374	31.1	37.7

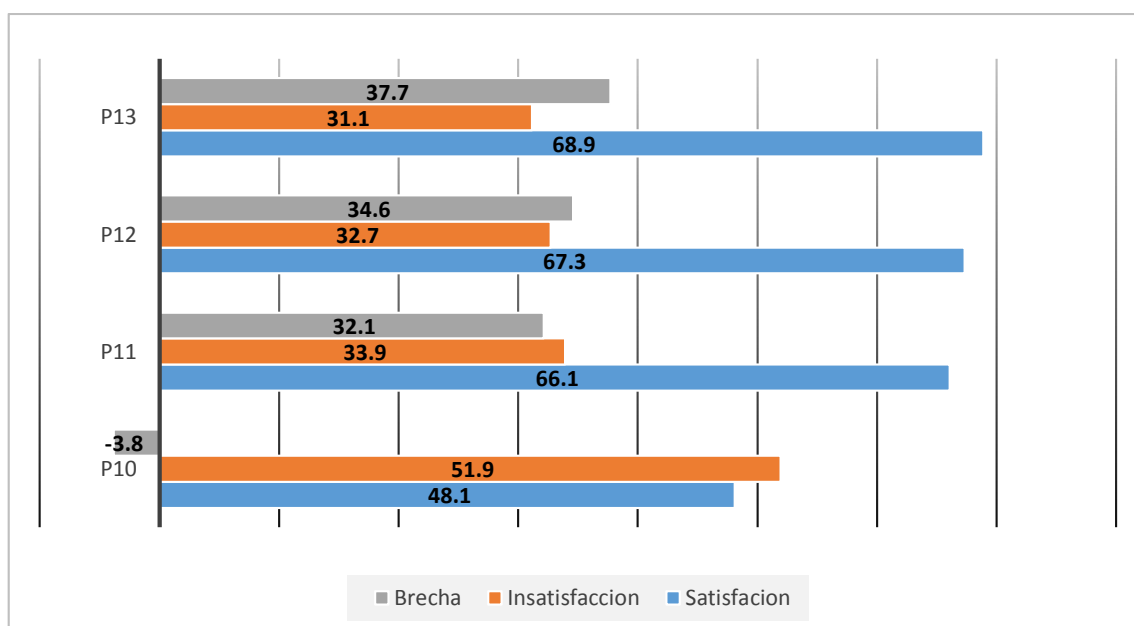


Figura 7. La brecha según la dimensión de seguridad

## Interpretación

En la tabla 9 y figura 7 se aprecia los usuarios perciben la atención aceptable, solo en la pregunta 10 tiene -3.8% en admisión no le explican de manera sencilla sobre la atención médica. Con respecto a las preguntas 11, 12 y 13 los usuarios perciben la atención aceptable con respecto a los profesionales de la salud porque tienen la capacidad para solucionar los problemas, escuchan a sus pacientes y utilizan un lenguaje sencillo y logran ser entendidos por los usuarios también cumplen con las medidas de seguridad. En esta dimensión se encamina positivamente demostrando responsabilidad y profesionalismo en su trabajo. El detalle es la insuficiencia de personal de la salud no cubren para atender a todos los usuarios que día a día se apersonan a solicitar un servicio médico

Tabla 10

*La brecha de la dimensión de empatía*

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción		Brecha	
	n	%	n	%		
Empatía	P14	471	41.9	652	58.1	-16.1
	P15	729	59.8	490	40.2	19.6
	P16	817	65.6	429	34.4	31.1
	P17	798	65.2	426	34.8	30.4
	P18	470	44.8	580	55.2	-10.5

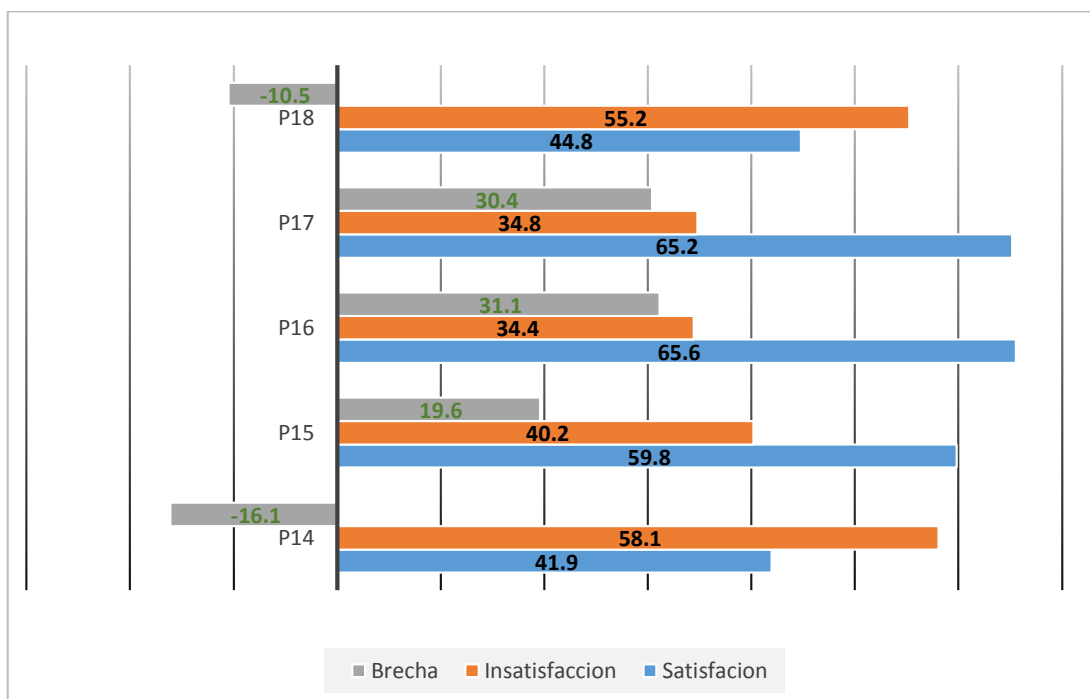


Figura 8. La brecha de la dimensión de empatía

## Interpretación

En la tabla 10 y figura 8 se visualiza servicio por mejorar en las preguntas 14 y 18 los usuarios percibieron que le personal asistencial y administrativo no tratan con amabilidad y paciencia. Con respecto a las preguntas 15, 16 y 17 los usuarios perciben la atención aceptable al cuerpo médicos por demostrar empatía, están interesados en solucionar los problemas de salud, utilizan un lenguaje fluido de modo que los usuarios entienden la explicación del diagnóstico y resultado de su análisis, entienden la lectura de la dosis de los medicamentos a tomar. En conclusión, los usuarios están contentos con la atención

Tabla 11

*La brecha de la dimensión de aspecto tangible*

Dimensión/pregunta	Satisfacción		Insatisfacción		Brecha	
	n	%	n	%		
Aspecto tangible	P19	207	21.6	753	78.4	-56.9
	P20	327	31.7	705	68.3	-36.6
	P21	138	25.3	618	81.7	-63.5
	P22	182	18.7	549	75.1	-50.2

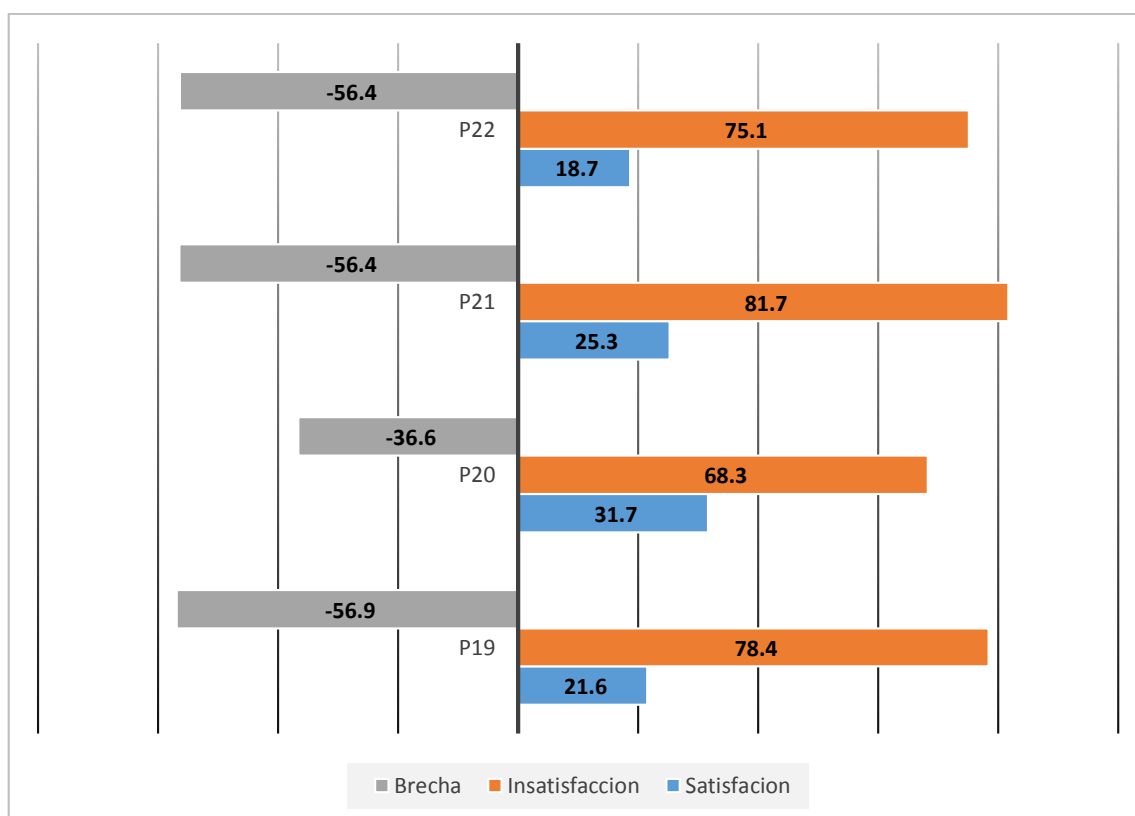


Figura 9. La brecha de la dimensión de aspecto tangible

## Interpretación

En la tabla 11 y figura 9 se observa insatisfacción total por los usuarios con brechas extensas en todas las preguntas, el 19 con -56.9%, pregunta 20 de -36.6%, pregunta 21 de -56.4% y pregunta 22 de -56.4%. Los usuarios percibieron que la calidad de atención por mejorar en el sentido que las instalaciones físicas, la sala de espera no es cómodo, algunos consultorios no cuentan con equipos y materiales como guantes quirúrgicos, termómetros, con respecto a los carteles, letreros y flechas son muy pequeños y poco visibles.

## **IV. Discusión**

La calidad de atención es una preocupación de quienes acuden a los establecimientos de salud para solicitar una atención médica. Al hablar de calidad es saber lo que los usuarios sienten y lo que perciben a diario cuando acuden a solicitar a un centro hospitalario por un servicio de salud. Para determinar la calidad de atención se ha utilizado la modelo Servqual para medir la satisfacción del usuario y grado de insatisfacción por un servicio. Mediante la encuesta se midió y se comparó la percepción de la calidad y las expectativas del paciente servicio entregado. Esta metodología permitió encontrar los aspectos negativos de insatisfacción de los pacientes desde la perspectiva del usuario. Los datos obtenidos de este estudio servirán para cuantificarlos y documentarlos las cuales serán utilizados según su necesidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos,

Dando respuesta al objetivo general de este estudio, tenemos los resultados en la tabla 6. De los 346 usuarios atendidos, el 44.4% están satisfechos por los servicios recibidos en el centro materno infantil nos indica que la calidad de atención está en proceso. Mientras que el 55.6% de los usuarios encuestados muestran insatisfacción demostrando que la calidad de atención esta por mejorar. Deduciéndose que la percepción de insatisfacción del estudio es mayor la que representa de mala calidad la atención del servicio.

Comparando estos resultados con las investigaciones realizadas por Herrera (2015) titulada Factores asociados a la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Sergio Bernales 2015, considerada un antecedente nacional con 90.1% de los usuarios destaca el alto de insatisfacción con respecto a la calidad de atención en total en todas sus dimensiones y 9.9 % de insatisfacción. Los resultados de esta investigación no son favorables para la institución debido al alto grado de insatisfacción en comparación con nuestro estudio, esto debe ser al alto concentración de demanda y poco recurso humano que no cubre por atender a todos los usuarios.

Otro estudio realizado por Huamán (2014) en su investigación titulada Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General José Soto Cadenillas Chota, 2014, concluye que el 75% de los trabajadores tienen una percepción regular y el 67% de los pacientes perciben la atención regular.



La investigación de Vargas (2013) en su investigación titulada Estudio de satisfacción del usuario Externo e interno en los servicios de salud del patronato Provincial de Pichincha. Concluyen que van del 60% al 90% están satisfechos.

Ambas investigaciones indican que el cliente interno tiene una tendencia de regular a buena evidenciándose que necesitan capacitación en gestión de servicios para que el departamento cumpla su trabajo y el proceso sea fluido y los trabajadores estarían satisfechos. Respecto a los usuarios externos se visualiza de regular a buena debido a la falta de recursos humanos que no logran atender a todos los pacientes por ende generando malestar a algunos pacientes.

El primer objetivo específico, relacionado a la calidad de atención según el nivel de fiabilidad. En la tabla 07, se aprecia el 38.7% de los usuarios están satisfechos y 61.3% están insatisfechos; lo que significa que esta dimensión la calidad está en proceso por mejorar.

Esto obedece en la pregunta 3 aceptable porque se respeta la orden de llegada para su atención. Mientras que las preguntas 3 y 5 lo usuarios califican la calidad de atención en proceso y las preguntas 1, 2 y 4 por mejorar debido al personal de seguridad no se encuentra en su módulo el letrero no es visible y esperan mucho tiempo para que les atiendan.

En la investigación de Mendocilla (2015) titulada Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015, obteniéndose en el nivel de fiabilidad de 64.8% de satisfacción.

El segundo objetivo específico relacionado a la calidad de atención según el nivel de capacidad de respuesta. En la tabla 07, se aprecia el 32.0% de satisfacción y 68% de insatisfacción, cuyos resultados expresan la mitad en proceso y la otra mitad por mejorar.

Con respecto a las investigaciones internacionales se encontraron en la tesis Del Salto (2014) en su investigación titulada Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Entre 88,97 % y el 94,36 % de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos. Específicamente a la pregunta

de resolución de problema adecuado en 52.4%. Consideran que el trato del médico es bueno.

El tercer objetivo específico relacionado a la calidad de atención según el nivel de seguridad. En la tabla 07, se aprecia el 62.9% de satisfacción y 37.1% de insatisfacción, este resultado es el más alto grado de calificación aceptable solo excepción de la pregunta 10 en admisión no explican que el centro materno infantil tiene buenos médicos y por ende la atención médica lo califican aceptable

Con respecto a las preguntas 11, 12 y 13 tienen buenos profesionales de la salud están seguros para solucionar los problemas de salud, escuchan a sus pacientes, cumplen con la medida de seguridad y muestran confianza.

El cuarto objetivo específico relacionado a la calidad de atención según el nivel de empatía. En la tabla 07, se aprecia el 56.0% de satisfacción y 44.0% de insatisfacción, este resultado los usuarios manifiestan que la atención está en proceso y a la vez es aceptable.

Las preguntas 14 ,15 y 18 indican que el personal asistencial y administrativo lo califican en proceso y las preguntas 16 y 17 los servicio son aceptables porque la institución cuenta con médicos que llegan a sus pacientes y les comprenden lo que explican.

El quinto objetivo específico relacionado a la calidad de atención según el nivel de aspectos tangibles. En la tabla 07, se aprecia el 24.5% de satisfacción y 75.5% de insatisfacción, los usuarios perciben que la atención está por mejorar por encontrarse en el rango mayor al 60%.

Con estos resultados el usuario percibe la calidad de mala atención, debido a la infraestructura, falta de mobiliario de atención, equipamiento de la farmacia, limpieza, la sala de espera debe ser más confortables sobre todo para la madre gestante, servicios higiénicos, letreros más grandes y visibles.

Con respecto a otras investigaciones se encontró aceptable la atención con respecto a esta dimensión. Como en el trabajo desarrollado por Borré (2013) titulada Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla. El 40% de los usuarios perciben bueno la infraestructura para la atención de los usuarios, 41% perciben muy bueno las señalizaciones, el 48 % de bueno a la sala de espera, 45% a la limpieza de los ambientes externos y 43% de bueno al equipamiento.

## **V. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados del estudio se han elaborado las siguientes conclusiones:

- Primera.** Se determinó que el nivel de calidad de atención fue 44.4 % de satisfacción y 55.6% de insatisfacción del usuario externo atendidos en los consultorios externos del centro materno Infantil Juan Pablo II.
- Segunda.** En la dimensión de fiabilidad se obtuvo 44.8% de satisfacción y 61.3 % de insatisfacción, encontrándose que la calidad de atención está por mejorar. La brecha que resalta corresponde al personal de seguridad para orientar sobre todo a pacientes nuevos,
- Tercera.** El análisis de la dimensión de capacidad de respuesta que reciben los usuarios para proveerle un servicio en el centro materno infantil Juan pablo II evidencian el 62.9% satisfacción y 37.1% de insatisfacción, los usuarios perciben que la calidad de atención es aceptable,
- Cuarta.** Respecto a la percepción de la dimensión de seguridad se han hallado un 56.0% de satisfacción y 44.0% de insatisfacción. Esta dimensión bandera por encontrarse como atención aceptable. Resalta que el centro de salud tiene buenos profesionales de salud, se comprenden con sus clientes debido a que lo escuchan y responden a todas sus inquietudes.
- Quinta.** En la dimensión de empatía que se han hallado un 56.0% de satisfacción y 44.0% de insatisfacción, encontrándose en el estándar de atención en proceso. Encontrándose entre atención en proceso a aceptable. Indica que los médicos tienen empatía con los usuarios generando buen clima de cordialidad.
- Sexta.** La dimensión de aspectos tangibles se ha hallado un 24.5% de satisfacción y 75.5% insatisfacción. Siendo la dimensión con mayor porcentaje de percepción negativa. Indicador clave para mejorar la infraestructura, realizar compras de material médico, así como la señalización, limpieza en la sala de espera.

## **VI. Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y las conclusiones a los que se ha llegado la presente investigación, se han formulado las siguientes recomendaciones:

- Primera.** Priorizar la implementación del departamento de gestión de calidad para realizar estudios enmarcados al R.M. 527-2011/Minsa. El modelo Servqual para cerrar las brechas negativas que perjudican la imagen de la institución. Tener en consideración que los resultados obtenidos son las precepciones de los usuarios. Por lo tanto, están en manos del MINSA y la alta dirección para promocionar y trabajar en equipo de trato digno y mejorar la calidad de atención a los usuarios.
- Segunda.** Capacitar al personal de seguridad del servicio salud para orientar e informar a los usuarios, apoyar a las madres gestantes, priorizar a los ancianos para su atención en los consultorios, explicar amablemente a los usuarios ante la existencia de problema, brindar ayuda a los usuarios que llegan de emergencia.
- Tercera.** Contratar más recursos humanos en salud en especialidades que tienen mayor demanda para cerrar la brecha de capacidad de respuesta, frente a la incremento de usuarios superando la demanda a la oferta. Asimismo, crear una oficina de informática para la entrega de citas y reducir las largas colas para su atención .
- Cuarta.** Diseñar plan de mejora continua en cada proceso de trabajo de modo que la labor se desarrolle eficientemente desde el personal de seguridad, limpieza, atención al usuario, personal administrativo y cuerpo médico. Siendo la dimensión que no tiene brecha de insatisfacción por el servicio brindado.
- Quinta.** Impartir y cultivar el código de ética, los buenos modales, el respeto, cortesía y amabilidad entre el personal y la dirección de salud que laboran en el centro de salud.
- Sexta.** Considerar en el pliego de solicitudes para el presupuesto del 2018 la compra de materiales médicos, hacer el seguimiento a los documentos de la obra mejoramiento y/o construcción de nuevos consultorios. Otra opción es gestionar con Agencia de Cooperación Internacional de Corea – KOICA para la creación de nuevo centro materno infantil Juan Pablo II.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Aguirre, H. (1997). Administración de la calidad de atención médica: Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. Editorial: Noriega. Secretaria general comisión americana médico social. Recuperado de <https://goo.gl/MZXaff>
- Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Gestión y estrategia*. Num.38. Julio/Diciembre 2010. Recuperado de <https://goo.gl/XXJmu8>
- Borré, Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <https://goo.gl/Rlmbx7>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Colmenares, O y Saavedra J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Facultad de ciencias económicas y sociales*. Universidad de Zulia. Buenos Aires 06. N04. ISSN 1666-1680. Recuperado de <https://goo.gl/T85gQm>
- Cubillos, A. (2002). Calidad en la atención médica. Bases para una evaluación y mejoramiento continuo. México. 2003. N°4 Junio. (106-107). Recuperado de <https://goo.gl/34Mo8E>
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. Recuperado de <https://goo.gl/nSTkSM>
- De Pedro, P. (2013). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca. Argentina). Recuperado de <https://goo.gl/sQaBBh>
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <https://goo.gl/1zcqYo>
- Dirección de calidad en salud. Satisfacción *del usuario externo*. Recuperado de <https://goo.gl/SJ9XDj>



- Donabedian, A. (2001). La calidad de la asistencia: ¿Cómo podría ser evaluada? *Revista calidad asistencial*. p80-87. Recuperado de <https://goo.gl/wv3Q4g>
- Donabedian, A. (2001). Los siete pilares de la calidad. *Revista calidad asistencial*, Recuperado de <https://goo.gl/Hc4vKp>
- Donabedian, A. (2001). Garantía de calidad en la Atención de Salud: el papel del consumidor. *Revista calidad asistencial*. Recuperado de <https://goo.gl/jufz5w>
- Donabedian, A. (2001). La calidad en la atención sanitaria: ¿de quién es la responsabilidad? *Revista calidad asistencial*. Recuperado de <https://goo.gl/c2pgSo>
- Donabedian, A. (2001). Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad *Revista calidad asistencial*, (p,118-119). Recuperado de <https://goo.gl/VtuVpa>
- Donabedian, A. (2001). Estructura, proceso y resultado. *Revista calidad asistencia*. Recuperado de <https://goo.gl/Hc4vKp>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Universidad nacional de Colombia. Enero - Junio 2005. Recuperado de <https://goo.gl/EucBww>
- Durán, L. (s.f). Calidad en la prestación de servicio de salud. *Revista científica*. Óptica. Auditoria de Salud. Recuperado de <https://goo.gl/UJyACZ>
- Evans, J y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de calidad*. 7ma Editorial: Cengage Learning.
- Fajardo, G. y Hernández, F. (2012). Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México: ISBN. Recuperado de <https://goo.gl/Pyc61e>
- García, R. y Gálvez, C. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud: Minsa-essalud, Chongoyape - Perú*. (Tesis de Recuperado de <https://goo.gl/Uii0uX>

- García, J. (2012). *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el bosque*. Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://goo.gl/LI8nqa>
- García, O. y Otelo, I. (2012). NC ISO 9001 versus programa para el perfeccionamiento continuo de la calidad de los servicios hospitalarios. *Memorias convención internacional de salud pública 2012*. La Habana.3-7 diciembre de 2012. ISBN 978-959-212-811-8.
- Gilmore, C y Novaes, H. (1996). Manual de la Gerencia de la calidad, Washington D.C.: Fundación W. K. Kellogg.
- Gonzales, R., Fernández, M., Gonzales C., Castro, C., Vaillard, E., Lezama, G. Carrasco, R. (s.f). La calidad de atención en salud. *Suplemento Oral*.
- Hamui, L. Fuentes, R. Aguirre y Ramírez, O. (2013). Un estudio de satisfacción con la atención médica. Expectativas y experiencias de los usuarios de sistema de salud en México. Recuperado de <https://goo.gl/b4Yuen>
- Herrera, O. (2015). *Factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia hospital Sergio E. Bernales*. (Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima). Recuperado de <https://goo.gl/g3wg0q>
- Hospital Universitario del Valle Evaristo García. (2010). Percepción de usuario. *Calidad de la atención en salud*. Colombia. Recuperado de <https://goo.gl/cTF0Re>
- Huamán, Q. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas, Chota, septiembre 2014*). Recuperado de <https://goo.gl/AfYbCh>
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. Sampieri, H (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta. Edición. México: Mc. Graw Hill.
- Ibarra, L, Espinoza, B y Casas, V (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia - Chihuahua*. Vol VIII, Num. 2. Mayo - Agosto 2014. Recuperado de <https://goo.gl/tAhsJV>

- International service marketing institute – ISMI (2001). La calidad en los servicios como se mide y gestiona (I) *Marketing ventas*. N°159. Recuperado de <https://goo.gl/yvVXsU>
- Lazo, O., Alcalde, J. y Espinosa, O. (2016). *El Sistema de salud en Perú: Situación y desafíos*. Lima. Colegio Médico del Perú y REP SAC. Recuperado de <https://goo.gl/lubxoA>
- Lineamiento de la política nacional de la salud Recuperado de <https://goo.gl/o4Fkzr>
- Ley N°26844 – Ley General de la Salud. Que reglamenta el derecho y la protección de la salud de la persona. Recuperado de <https://goo.gl/JdM1ee>
- Martínez, T. (2003). La evaluación de la calidad. Una perspectiva de los usuarios. Madrid, España: Editorial Díaz de santos. Recuperado de <https://goo.gl/a2RCzV>.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Red de revistas científicas de América Latina*. España. Recuperado de <https://goo.gl/fk6i1Z>
- Mendocilla, K (2015) *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015* (Tesis de maestría, Universidad san Martín de Porres, Lima, Perú).
- Mira, J. Lorenzo, S. Rodríguez, J. y Buil, J. (1999). Concepto y modelo de calidad. Hacia una definición de calidad asistencial. *Papeles del Psicológico*. V.74. ISSN 0214-7823. España. Recuperado de <https://goo.gl/Y6YICS>
- Morales, M. (2004). *Calidad de atención desde la perspectiva del paciente*. (Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Nueva León, México). Recuperado de <https://goo.gl/3zhmsC>
- Mora, L. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*.
- Moya, L. (2013). La empatía: Entender para entender a los demás. *La casa del libro.com*. Barcelona: Plataforma. Recuperado de <https://goo.gl/m2Yuvj>

- Oficina de gestión de la calidad (2014). Encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de emergencia Servqual. Recuperado de <https://goo.gl/7rdjUH>
- Ornelas, C., Montelongo, Y., Najera, Refugio. La calidad del servicio de un centro de información. *Conciencia tecnológica*. N°40, Julio- Diciembre 2010.
- Ortiz, E. y Dongo, O. (2015). *Calidad de atención y servicio de salud en el Puesto de Salud Rescate Lima 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
- Plan Nacional de gestión de la calidad en salud (2007). Recuperado de <https://goo.gl/K5UjUI>
- Robledo, H., Fajardo, G. y García, S. (2015). *La calidad en los servicios de salud, algunas definiciones básicas*. Reflexiones en torno al hexágono de calidad de los servicios de salud. Biblioteca Mexicana del conocimiento. México. Recuperado de <https://goo.gl/kB1zsf>
- R.M. 519-2006/MINSA Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado de <https://goo.gl/YSSeyU>
- R.M. 527-2011/MINSA. Guía Técnica. *Para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios de Apoyo*. Recuperado de <https://goo.gl/xULbUV>
- Sánchez, M. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, México). Recuperado de <https://goo.gl/gxdbrF>
- Saavedra, A. (2015). *Satisfacción del usuario comprendido Odontología del Centro Materno Infantil Zapallal Puente Piedra, 2015*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Saturno, P. (2005). Modelos de calidad asistencial en atención primaria. *Modelos de gestión de la calidad aplicados a la atención primaria*. Opina la

*Universidad. Ponencia IV Jornada de calidad.* Universidad de Murcia. Recuperado de <https://goo.gl/Fd9Cdh>

Salinas, J. y González, H. (2006). Investigaciones y metodologías de investigación. Evaluación de la calidad en servicio de atención y orientación psicológica: Concepto e indicaciones. *Psicología para América Latina*. México. N°8. Nov. 2006. *versión On-line* ISSN 1870-350X. Recuperado de <https://goo.gl/iyPNye>

Stein, G. (s.f.). *Joseph: El Arquitecto de la calidad*. Libros de economía y empresa. IESE Navarra – España. Recuperado de <https://goo.gl/K93aBL>

Suñol, R. (2001). Reflexiones sobre calidad asistencial. *Donabedian A. The quality of medical care: how can it be assessed? jama 1988:260:1743-8*. Recuperado de <https://goo.gl/jufz5w>

Tari, J (2000). *Calidad total: fuente ventaja competitiva*. Publicaciones de la Universidad de Alicante: Editorial Espagrafic.

Vargas, D (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato Provincial de Pichincha (Tesis de maestría, Universidad de San Francisco de Quito, Ecuador)*. Recuperado de <https://goo.gl/8j2s2A>

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Vicedo, A. (2001). Abraham Flexner, pionero de la educación médica. *Instituto de ciencias básicas y preclínicas: Victoria de Giron*. Re. Cubana Educación Médico Súper. 16(2) 156-63. 19 enero 2002. Recuperado de <https://goo.gl/HnQebE>

Wigodski, J. (2003) ¿Qué es SERVQUAL?. *Revista Biomédica Revisada por pares*. Webwave Nov 3(10) e2763 doi:10.58967/30. Recuperado de <https://goo.gl/AJvVoj>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Díaz de Santos. Recuperado de <https://goo.gl/egcDNB>

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Artículo científico**



**ARTICULO CIENTIFICO**

**La calidad de atención en el centro materno infantil Juan  
Pablo II, Los Olivos**

**Br. Hermelinda Juancho Ramirez**

**PERÚ - 2018**

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de atención en el centro materno infantil Juan Pablo II. El tipo de investigación según su finalidad es básico de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental y transversal. La muestra fue de 346 usuarios y el muestreo fue tipo probabilístico. La técnica empleada fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios de expectativa y de percepción que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad de Alfa de Cronbach a través del estadístico SPSS.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) un 61.3% de insatisfacción la dimensión de fiabilidad, (b) Un 68.0% de insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, (c) Un 62.9 % de satisfacción en la dimensión de seguridad, (d) Un 56.0% de satisfacción en la dimensión de empatía, y (e) Un 75.5% de insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles.

## Abstract

The present research had as general objective to determine the quality of care at the Juan Pablo II maternal and child center Los Olivos, Lima". The type of research according by purpose was basic, descriptive level, focus quantitative; from design not experimental transverse. The sample 346 users and sampling was of type probability. The technique was used to collect data survey and data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgment and determined their reliability through statistic of Cronbach's alpha.

They reached the following conclusions: (a) 61.3% dissatisfaction in the reliability dimension, (b) 68.0% dissatisfaction in the dimension of responsiveness, (c) 62.9% satisfaction in the security dimension, (d) 56.0% satisfaction in the dimension empathy and, (c) 75.5% dissatisfaction in dimension of tangible aspects

## Introducción

Los centros de salud en el Perú tienen una serie de problemas respecto a la satisfacción de la calidad de atención, para lograr ese objetivo es necesario cerrar las brechas de insatisfacción: una de ellas es la brecha de recursos humanos, por



el déficit de médicos; también la brecha aspectos tangibles con respecto a la infraestructura no se cumplieron con el mantenimiento, construcción de los centros de salud pese al crecimiento de la demanda, incumplimiento en la adquisición de equipos médicos, servicios de limpieza y de seguridad con llevando al mal estado de los centros de salud.

Se necesita buscar y desarrollar mecanismos correctos para alcanzar las metas, programas y construir un sistema de información que permitan evaluar el impacto de las diferentes especialidades de la salud y comunicar al Minsa para incluir en la reforma de la política económica y social.

Además, se debe ir preparando medidas de prevención, paquetes de programas para apaciguar los problemas en las atenciones, también es necesario los recursos humanos, el equipamiento de salud, mantenimiento de la infraestructura, mejorar las condiciones de seguridad y capacitar al personal médico respecto a la atención con buen trato, empatía y mostrar vocación de servicio

La realización de este estudio va beneficiar a los usuarios materno infantil en el sentido de mejorar la gestión en la calidad de atención, corrección de sus procesos el trabajo, superar la percepción de las atenciones.

### **Antecedentes del Problema**

Previo al desarrollo se procedió a realizar los antecedentes de 05 tesis internacionales y 04 tesis nacionales enfocados a la satisfacción del usuario, teniendo como variable la calidad de atención. Entre los antecedentes citados, se observó que usaron la metodología Servqual para medir la satisfacción de los usuarios. Por considerarse la más adecuadas para determinar las brechas según las 05 dimensiones establecidas por Parasuraman &,Berry. Cuyos resultados han permitido tomar decisiones para mejorar su servicio de atención al usuario.

Al respecto, Del Salto (2014), en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Determino que entre 88,97 % y el 94,36 % de los usuarios encuestados se encontraron satisfechos, (b) el 98% el trato del médico es adecuado y (c) solo el 2% consideraron que el trato es indiferente,

## **Objetivo**

El objetivo general es determinar del nivel de la calidad de atención del Centro materno infantil Juan Pablo II de los Olivos

### ***Objetivos específicos***

Determinar la calidad de atención según el nivel de fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Objetivo específico 1: Determinar la calidad de atención según el nivel de capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Objetivo específico 2: Determinar la calidad de atención según el nivel de seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Objetivo específico 3: Determinar la calidad de atención según el nivel de empatía del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

Objetivo específico 4: Determinar la calidad de atención según el nivel de aspectos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.

## **Metodología**

El presente estudio según su finalidad corresponde al tipo básico, también denominado pura o fundamental.

Por su nivel la presente investigación es descriptiva. Hernández et al. (2014) “busca especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos o comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.98).

Según su naturaleza es una investigación cuantitativa. Esta investigación utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, p.4).

Después de ser validados el instrumento se determinó la confiabilidad del instrumento en la prueba piloto para la expectativa el alfa de cronbach fue 0,813 según la tabla de valores es fuerte la confiabilidad con respecto para la percepción el alfa de cronbach fue 0,762 como fuerte confiabilidad.

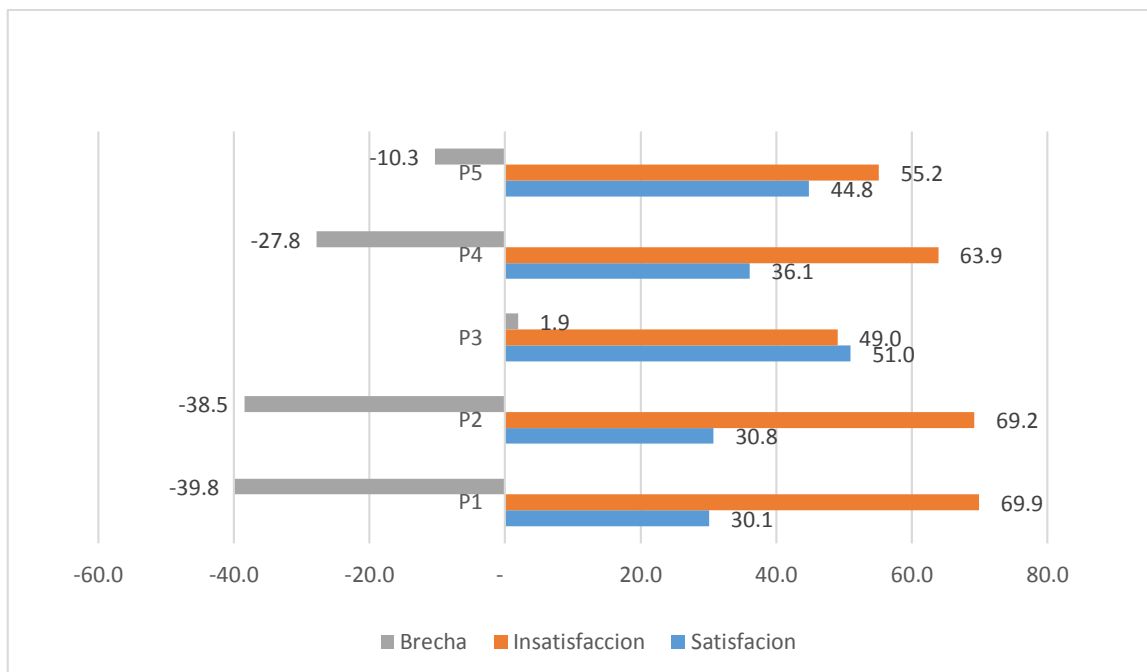
## Resultados

En la tabla se evidencia un 61.3% de insatisfacción en la dimensión fiabilidad, 68% de insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, en aspectos tangibles los usuarios percibieron mayor insatisfacción con 75.6%. Con respecto a satisfacción de los usuarios se observa en la dimensión de seguridad con 62.9% y la dimensión de empatía con 56%. En resumen, se determinó 55.6% de insatisfacción donde la calidad de atención está por mejorar y solo el 44.4% de los usuarios perciben la calidad de atención está en proceso.

Tabla 6

*La calidad de atención en centro materno Infantil Juan Pablo II*

Dimensión	Satisfacción		Insatisfacción		
	n	%	n	%	
P1	309	30.1	718	69.9	Por mejorar
P2	320	30.8	720	69.2	Por mejorar
P3	549	51.0	528	49.0	En proceso
P4	352	36.1	623	63.9	Por mejorar
P5	474	44.8	583	55.2	En proceso
<b>Fiabilidad</b>	<b>2,004</b>	<b>38.7</b>	<b>3,172</b>	<b>61.3</b>	
P6	222	23.4	725	76.6	Por mejorar
P7	245	27.7	638	72.3	Por mejorar
P8	364	36.6	631	63.4	Por mejorar
P9	396	39.1	618	60.9	Por mejorar
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1,227</b>	<b>32.0</b>	<b>2,612</b>	<b>68.0</b>	
P10	539	48.1	582	51.9	En Proceso
P11	812	66.1	417	33.9	Aceptable
P12	817	67.3	397	32.7	Aceptable
P13	827	68.9	374	31.1	Aceptable
<b>Seguridad</b>	<b>2,995</b>	<b>62.9</b>	<b>1,770</b>	<b>37.1</b>	
P14	471	41.9	652	58.1	En proceso
P15	729	59.8	490	40.2	En proceso
P16	817	65.6	429	34.4	Aceptable
P17	798	65.2	426	34.8	Aceptable
P18	470	44.8	580	55.2	En proceso
<b>Empatía</b>	<b>3,285</b>	<b>56.0</b>	<b>2,577</b>	<b>44.0</b>	
P19	207	21.6	753	78.4	Por mejorar
P20	327	31.7	705	68.3	Por mejorar
P21	138	18.3	618	81.7	Por mejorar
P22	182	24.9	549	75.1	Por mejorar
<b>Aspectos tangibles</b>	<b>854</b>	<b>24.5</b>	<b>2,625</b>	<b>75.5</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>10,365</b>	<b>44.4</b>	<b>12,756</b>	<b>55.6</b>	



*Figura 5.* La brecha según la dimensión de fiabilidad.

#### Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 se aprecian las brechas de insatisfacción en las preguntas 1 con -39.8%, pregunta 2 con -38.5%, pregunta 4 con -27.8% y pregunta 5 con -10.3%, donde los usuarios percibieron el personal de seguridad no realiza su trabajo de orientar a los usuarios principalmente nuevos. Asimismo, esperan demasiado tiempo para la entrega de ticket de atención sucede lo contrario si los usuarios madrugan para sacar sus citas médicas. A veces se extravían las historias clínicas. Con respecto a la pregunta 3 los usuarios perciben que se respetan el orden de llegada para la atención en los consultorios y existe secuencia y continuidad para la atención médica.

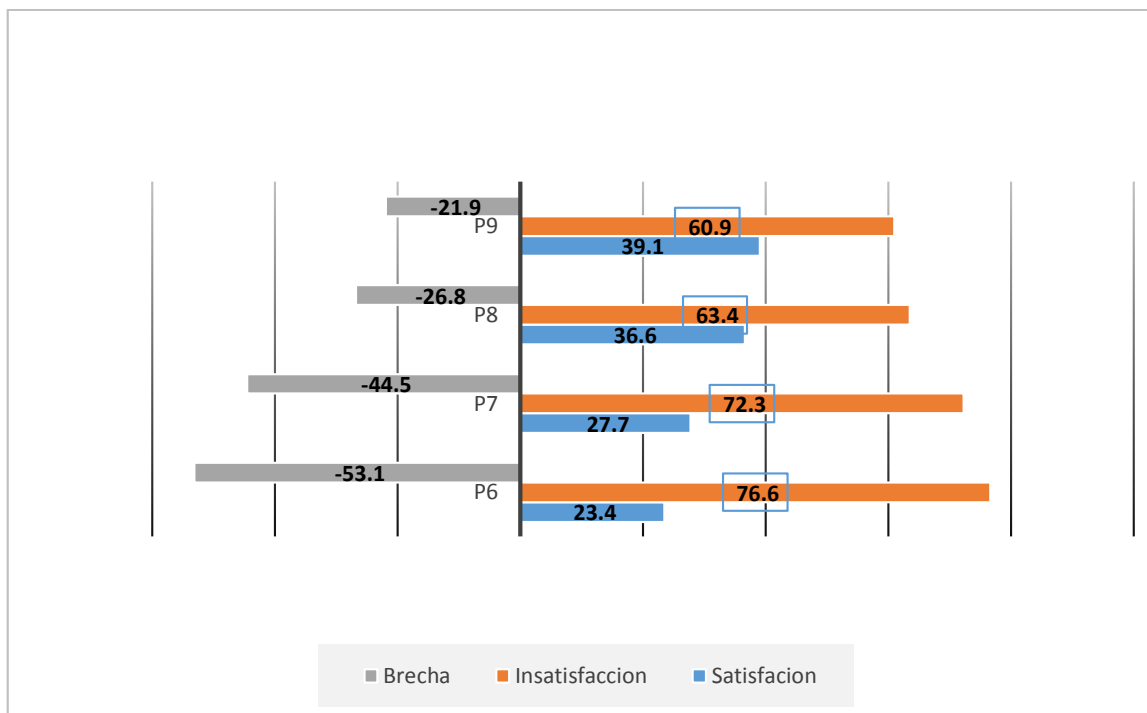


Figura 6. La brecha de la dimensión de capacidad de respuesta

#### Interpretación

En la tabla 8 y figura 6 los usuarios manifiestan su insatisfacción en todas las preguntas. La brecha más amplia corresponde a la pregunta 6 con -53.1% la atención en admisión no es rápida, en la pregunta 7 con -44.5% se demoran para ser atendidos en los consultorios. Asimismo, en la pregunta 8 con -26.8% los usuarios perciben no le atienden inmediatamente cuando tienen algún problema dificultad. Con respecto la pregunta 9 tiene -21.9% el personal médico no responde inmediatamente a las preocupaciones de los pacientes.

#### Discusión

La calidad de atención es una preocupación de quienes acuden a los establecimientos de salud para solicitar una atención médica. Al hablar de calidad es saber lo que los usuarios sienten y lo que perciben a diario cuando acuden a solicitar a un centro hospitalario por un servicio de salud. Para determinar la calidad de atención se ha utilizado la modelo Servqual para medir la satisfacción del usuario y grado de insatisfacción por un servicio. Mediante la encuesta se midió y se comparó la percepción de la calidad y las expectativas del paciente servicio

entregado. Esta metodología permitió encontrar los aspectos negativos de insatisfacción de los pacientes desde la perspectiva del usuario. Los datos obtenidos de este estudio servirán para cuantificarlos y documentarlos las cuales serán utilizados según su necesidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos,

Dando respuesta al objetivo general de este estudio, tenemos los resultados en la tabla 6. De los 346 usuarios atendidos, el 44.4% están satisfechos por los servicios recibidos en el centro materno infantil nos indica que la calidad de atención está en proceso. Mientras que el 55.6% de los usuarios encuestados muestran insatisfacción demostrando que la calidad de atención esta por mejorar. Deduciéndose que la percepción de insatisfacción del estudio es mayor la que representa de mala calidad la atención del servicio.

### Conclusiones

De acuerdo a los resultados del estudio se han elaborado las siguientes conclusiones:

- Primera:** Se determinó que el nivel de calidad de atención fue 44.4 % de satisfacción y 55.6% de insatisfacción del usuario externo atendidos en los consultorios externos del centro materno Infantil Juan Pablo II.
- Segunda:** En la dimensión de fiabilidad se obtuvo 44.8% de satisfacción y 61.3 % de insatisfacción, encontrándose que la calidad de atención está por mejorar. La brecha que resalta corresponde al personal de seguridad para orientar sobre todo a pacientes nuevos,
- Tercera:** El análisis de la dimensión de capacidad de respuesta que reciben los usuarios para proveerle un servicio en el centro materno infantil Juan pablo II evidencian el 62.9% satisfacción y 37.1% de insatisfacción, los usuarios perciben que la calidad de atención es aceptable,
- Cuarta:** Respecto a la percepción de la dimensión de seguridad se han hallado un 56.0% de satisfacción y 44.0% de insatisfacción. Esta dimensión bandera por encontrarse como atención aceptable. Resalta que el centro de salud tiene buenos profesionales de salud, se comprenden con sus clientes debido a que lo escuchan y responden a todas sus inquietudes.

- Quinta:** En la dimensión de empatía que se han hallado un 56.0% de satisfacción y 44.0% de insatisfacción, encontrándose en el estándar de atención en proceso. Encontrándose entre atención en proceso a aceptable. Indica que los médicos tienen empatía con los usuarios generando buen clima de cordialidad.
- Sexta:** La dimensión de aspectos tangibles se han hallado un 24.5% de satisfacción y 75.5% insatisfacción. Siendo la dimensión con mayor porcentaje de percepción negativa. Indicador clave para mejorar la infraestructura, realizar compras de material médico, así como la señalización, limpieza en la sala de espera.

### **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos y las conclusiones a los que se ha llegado la presente investigación, se han formulado las siguientes recomendaciones:

- Primera:** Priorizar la implementación del departamento de gestión de calidad para realizar más estudio enmarcados al R.M. 527-2011/Minsa. Del modelo Servqual para cerrar las brechas negativas que perjudican la imagen de la institución. Tener en consideración que los resultados obtenidos son las precepciones de los usuarios. Por lo tanto, están en manos del MINSA para solucionar y mejorar la atención a los usuarios.
- Segunda:** **Capacitar** al personal de seguridad para orientar a los usuarios, dirigir a las madres gestantes, ancianos para su atención en los consultorios, explicar amablemente a los usuarios ante la existencia de problema, ayudar a dirigir a los usuarios que llegan de emergencia.
- Tercera:** Contratar más personal médico para cerrar la brecha de capacidad de respuesta, ante el incremento de usuarios la demanda ha superado a la oferta. Asimismo, crear una oficina de informática para la entrega de citas y reducir las largas colas para su atención
- Cuarta:** Diseñar plan de mejora continua en cada proceso de trabajo de modo

que la labor se desarrolle eficientemente desde el personal de seguridad, limpieza, atención al usuario, personal administrativo y cuerpo médico. Siendo la dimensión que no tiene brecha de insatisfacción por el servicio brindado.

- Quinta:** Impartir y cultivar el código de ética, los buenos modales, el respeto, cortesía y amabilidad entre todo el personal que laboran en el centro de salud.
- Sexta:** considerar en el pliego de solicitudes para el presupuesto del 2018 la compra de materiales médicos. Asimismo, dar seguimiento a los documentos de la obra mejoramiento y/o construcción de nuevos consultorios. Otra opción es gestionar con Agencia de Cooperación Internacional de Corea – KOICA para la creación de nuevo centro materno infantil Juan Pablo II.

### Referencias

- Aguirre, H. (1997). Administración de la calidad de atención médica: Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. Editorial: Noriega. Secretaria general comisión americana médico social. Recuperado de <https://goo.gl/MZXaff>
- Borré, Y. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia). Recuperado de <https://goo.gl/Rlmbx7>
- Cubillos, A. (2002). Calidad en la atención médica. Bases para una evaluación y mejoramiento continuo. México. 2003. N°4 Junio. (106-107). Recuperado de <https://goo.gl/34Mo8E>
- Decreto Supremo N° 023-2005-SA. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud. Recuperado de <https://goo.gl/nSTkSM>



## Anexo 2


### Matriz de consistencia

TITULO: La calidad de atención en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Los Olivos						
AUTOR: Br. Hermelinda Juancho Ramírez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo es la calidad de atención del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de Fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?</li> <li>¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?</li> <li>¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?</li> <li>¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de empatía del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?</li> <li>¿Cómo es la calidad de atención según el nivel de aspectos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el nivel de la calidad de atención del centro materno Infantil Juan Pablo II, Los Olivos</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad de atención según el nivel de fiabilidad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.</li> <li>Determinar la calidad de atención según el nivel de capacidad de respuesta del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.</li> <li>Determinar la calidad de atención según el nivel de seguridad del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.</li> <li>Determinar la calidad de atención según el nivel de empatía del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.</li> <li>Determinar la calidad de atención según el nivel de aspectos tangibles del centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos.</li> </ol>	VARIABLE : CALIDAD DE ATENCION				
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Rangos y Valores
		Fiabilidad	Cumplimiento Atención Continuidad	1,2,3,4,5	<p><b>Escala Likert</b></p> <p>(5) Muy bueno (4) Bueno (3) Regular (2) Malo (1) Muy malo</p>	<p>&gt; 60% Por mejorar 40 – 60% En proceso &lt; 40 % Aceptable</p>
		Capacidad de respuesta	Sencillez Oportunidad Disposición	6,7,8,9		
		Seguridad	Confianza Efectividad Recibimiento	10,11,12,13		
		Empatía	Amabilidad Comprensión Atención personalizada	14,15,16, 17,18		
Aspectos tangibles	Instalaciones Limpieza Presentación	19,20, 21,22				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO</b></p> <p><b>Según el tipo:</b> Básico</p> <p><b>Según su nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Según su naturaleza:</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental transversal</p> <p>M ..... O</p> <p>Dónde:</p> <p><b>M</b> : Muestra de los usuarios</p> <p><b>O</b>: Variable Calidad de atención</p>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>Conformado por Usuarios del centro materno infantil Juan Pablo II.</p> <p><b>MUESTRA:</b>346</p> <p><b>MUESTREO</b></p> <p>Probabilístico</p> <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACION</b></p> <p>Cuantitativo</p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario.</p> <p><b>Autor:</b> Parasuraman et al.</p> <p><b>Lugar:</b> Los Olivos</p> <p><b>Fecha de aplicación:</b> Junio - Julio 2017</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Usuarios del centro materno infantil</p> <p><b>Forma de administración:</b> Directa.</p> <p><b>Tiempo:</b> 20 minutos.</p> <p><b>Margen de error :</b> 5%</p>	<p><b>Análisis Descriptivo:</b></p> <p>Análisis descriptivo de la variable</p>

## Anexo 3

## Constancia de haber aplicado los instrumentos

	<b>PERÚ</b>	<b>Ministerio de Salud</b>	Dirección de Red de Salud Lima Norte V Rímac-SMP-LO
---	-------------	----------------------------	--

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"


**MEMORANDUM N° 197-2017-URH-/DRS-LN-V-R-SMP-LO**

**A :** M.C. JENNY HINOSTROZA ROBLES  
Médico Jefe del C.M.I. JUAN PABLO II

**ASUNTO :** Autorización para realizar Proyecto de Investigación

**REF. :** Exp. N°3121-17  
Memorándum N°829-2017-GEALYDP-RED-SA-RIMAC-SMP-LO

**FECHA :** Rímac,




Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente en relación al asunto de la referencia, a fin de presentar a la estudiante HERMELINDA JUANCHO RAMIREZ, identificada con DNI N°10285425, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, a fin de brindar las facilidades para realizar su trabajo de investigación **"ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL JUAN PABLO II, LOS OLIVOS, LIMA"**

En ese sentido, remito el proyecto de tesis presentado, conteniendo 56 (cincuenta y seis) folios, para la atención pertinente.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,



**MINISTERIO DE SALUD**  
Dirección de Red de Salud Lima Norte V Rímac - SMP - LO

.....  
**SR. GERMAN BAZÁN CHUMBE**  
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos

GBC/GMB

Av. Próceres N° 1051 - Rímac- Lima -Perú  
Central Telefónica: (511) 2195050  
direcciondesaludlnv@reddesaludrimac.gob.pe  
www.reddesaludrimac.gob.pe

## Anexo 4

### Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA EXPECTATIVA DE LA VARIABLE “CALIDAD DE ATENCION” En el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos, Lima

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención a percibir en el centro materno infantil.

Su respuesta es totalmente confidencial. Agradecemos su participación.

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Edad: .....años

2. Sexo

Masculino

Femenino


#### Instrucciones:

- Marque con un aspa (x) la respuesta que considere acertada con su punto de vista.
- Existen cinco (5) alternativas de respuesta:

#### ESCALA VALORATIVA

CATEGORIA	
Muy bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

VARIABLE : CALIDAD DE ATENCION						
DIMENSION 1: FIABILIDAD						
		1	2	3	4	5
P1	El personal de seguridad me oriente y me explique de manera clara sobre los pasos o trámites para mi atención en consulta externa					
P2	El tiempo que esperaré desde el momento que llego hasta que me atiendan sea corto					
P3	Siempre se cumpla y se respete la orden de llegada y la atención en los consultorios					
P4	Mi historia clínica se encuentre disponible para mi atención					
P5	Exista secuencia y continuidad en la prestación para mi atención médica					

DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5
P6	La atención en admisión sea rápida					
P7	La atención médica en el consultorio sea rápida					
P8	El problema o dificultad que se presente durante la atención se resuelvan rápido					
P9	El personal de los consultorios externos respondan rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes					

<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>						
		1	2	3	4	5
P10	En admisión espero que me expliquen de manera sencilla sobre mi atención médica					
P11	El personal médico y de enfermería tengan la capacidad para solucionar los problemas de mi salud					
P12	El personal médico me escuche a mis preguntas y me respondan apropiadamente a mis inquietudes					
P13	El personal médico que me va atender cumpla con las medida de seguridad y me inspire confianza					

<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>						
		1	2	3	4	5
P14	El personal asistencial y administrativo me trate con amabilidad, respeto y paciencia					
P15	El médico que me va atender muestre interés en solucionar mi problema de salud					
P16	Espero comprender la explicación del médico respecto al problema de salud o resultado de mi atención					
P17	Espero comprender la explicación del médico sobre el tratamiento que recibiré: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos					
P18	Espero encontrar comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud					

<b>DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>						
		1	2	3	4	5
P19	Los carteles, letreros y flechas sean adecuados, visibles y me ayuden a orientarme					
P20	Espero encontrar buena presentación del personal y me orienten adecuadamente					
P21	Los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención					
P22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encuentren limpios, cómodos y tengan apariencia agradable					

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PERCEPCION DE LA VARIABLE “CALIDAD DE ATENCION” En el centro materno infantil Juan Pablo II, Los Olivos, Lima**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención percibido en el centro materno infantil.

Su respuesta es totalmente confidencial. Agradecemos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

3. Edad: .....años

4. Sexo

Masculino

Femenino

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Instrucciones:**

- Marque con un aspa (x) la repuesta que considere acertada con su punto de vista.
- Existen cinco (5) alternativas de respuesta:

ESCALA VALORATIVA

CATEGORIA	
Muy bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

VARIABLE : CALIDAD DE ATENCION						
DIMENSION 1: FIABILIDAD						
		1	2	3	4	5
P1	El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa					
P2	El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto					
P3	Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios					
P4	Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica					
P5	Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica					

DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5
P6	En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica					
P7	El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto					
P8	Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve					
P9	El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación					

<b>DIMENSION 3: SEGURIDAD</b>						
		1	2	3	4	5
P10	Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención.					
P11	El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud					
P12	El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes.					
P13	El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza					

<b>DIMENSION 4: EMPATIA</b>						
		1	2	3	4	5
P14	El personal asistencial y administrativo me trató con amabilidad, respeto y paciencia					
P15	El médico que me atendió si mostró interés en solucionar mi problema de salud					
P16	Comprendí la explicación del médico respecto al problema de salud y/o resultado de la atención					
P17	Comprendí la explicación del médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos					
P18	Encontré comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud					

<b>DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>						
		1	2	3	4	5
P19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados, visibles y me ayudaron a orientarme					
P20	Encontré buena presentación del personal y me orientaron adecuadamente					
P21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención					
P22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y tenían apariencia agradable					

## Anexo 5



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerenc as
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de seguridad me oriente y me explique de manera clara sobre los pasos o trámites para mi atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El tiempo que esperaré desde el momento que llego hasta que me atiendan sea corto	✓		✓		✓		
3	Siempre se cumpla y se respete la orden de llegada y la atención en los consultorios	✓		✓		✓		
4	Mi historia clínica se encuentre disponible para mi atención	✓		✓		✓		
5	Exista secuencia y continuidad en la prestación para mi atención médica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En admisión espero que me expliquen de manera sencilla sobre mi atención médica	✓		✓		✓		
7	El tiempo de espera para mi atención médica sea corto	✓		✓		✓		
8	Si tuviera algún problema o dificultad quisiera que lo resuelvan en menor tiempo posible	✓		✓		✓		
9	Encontrar personal médico colaboradores entre si y respondan a mi necesidad y preocupación.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Durante la atención en el consultorio se respete mi privacidad	✓		✓		✓		
11	El personal médico y de enfermería tengan la capacidad para solucionar los problemas de mi salud	✓		✓		✓		
12	El personal médico me escuche a mis preguntas y me respondan apropiadamente a mis inquietudes	✓		✓		✓		
13	El personal médico que me va atender cumpla con las medida de seguridad y me inspire confianza	✓		✓		✓		



14	El personal asistencial y administrativo me trate con amabilidad, respecto y paciencia	✓		✓		✓	
15	El médico que me va atender muestre interés en solucionar mi problema de salud	✓		✓		✓	
16	Espero comprender la explicación del médico respecto al problema de salud o resultado de mi atención	✓		✓		✓	
17	Espero comprender la explicación del médico sobre el tratamiento que recibiré: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Espero encontrar comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Los carteles, letreros y flechas sean adecuados, visibles y me ayuden a orientarme	✓		✓		✓	
20	Espero encontrar buena presentación del personal y me orienten adecuadamente	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encuentren limpias, cómodos y tengan apariencia agradable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *HUGO L. AGUERO ALVA*      DNI: .....

Especialidad del validador: *psicólogo / asesor de tesis*

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto	✓		✓		✓		
3	Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios	✓		✓		✓		
4	Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica	✓		✓		✓		
5	Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica	✓		✓		✓		
7	El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto	✓		✓		✓		
8	Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve	✓		✓		✓		
9	El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención.	✓		✓		✓		
11	El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud	✓		✓		✓		
12	El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes.	✓		✓		✓		
13	El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 : EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

14	El personal asistencial y administrativo me trate con amabilidad, respecto y paciencia	✓		✓		✓	
15	El médico que me va atender muestre interés en solucionar mi problema de salud	✓		✓		✓	
16	Espero comprender la explicación del médico respecto al problema de salud o resultado de mi atención	✓		✓		✓	
17	Espero comprender la explicación del médico sobre el tratamiento que recibiré: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Espero encontrar comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Los carteles, letreros y flechas sean adecuados, visibles y me ayuden a orientarme	✓		✓		✓	
20	Espero encontrar buena presentación del personal y me orienten adecuadamente	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encuentren limpias, cómodos y tengan apariencia agradable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *HUGO L. AGUERO ALVA* DNI: .....

Especialidad del validador:..... *METODOLOGO / ASESOR de TESIS* .....

.....de.....del 20.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de seguridad me oriente y me explique de manera clara sobre los pasos o trámites para mi atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El tiempo que esperaré desde el momento que llego hasta que me atiendan sea corto	✓		✓		✓		
3	Siempre se cumpla y se respete la orden de llegada y la atención en los consultorios	✓		✓		✓		
4	Mi historia clínica se encuentre disponible para mi atención	✓		✓		✓		
5	Exista secuencia y continuidad en la prestación para mi atención médica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En admisión espero que me expliquen de manera sencilla sobre mi atención médica	✓		✓		✓		
7	El tiempo de espera para mi atención médica sea corto	✓		✓		✓		
8	Si tuviera algún problema o dificultad quisiera que lo resuelvan en menor tiempo posible	✓		✓		✓		
9	Encontrar personal médico colaboradores entre si y respondan a mi necesidad y preocupación.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Durante la atención en el consultorio se respete mi privacidad	✓		✓		✓		
11	El personal médico y de enfermería tengan la capacidad para solucionar los problemas de mi salud	✓		✓		✓		
12	El personal médico me escuche a mis preguntas y me respondan apropiadamente a mis inquietudes	✓		✓		✓		
13	El personal médico que me va atender cumpla con las medida de seguridad y me inspire confianza	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4 : EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
14	El personal asistencial y administrativo me trate con amabilidad, respecto y paciencia	✓		✓		✓	
15	El médico que me va atender muestre interés en solucionar mi problema de salud	✓		✓		✓	
16	Espero comprender la explicación del médico respecto al problema de salud o resultado de mi atención	✓		✓		✓	
17	Espero comprender la explicación del médico sobre el tratamiento que recibiré: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Espero encontrar comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los carteles, letreros y flechas sean adecuados, visibles y me ayuden a orientarme	✓		✓		✓	
20	Espero encontrar buena presentación del personal y me orienten adecuadamente	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encuentren limpias, cómodas y tengan apariencia agradable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. CHANTAL JARA AQUIRRE ..... DNI: 25451905 .....

Especialidad del validador: GERENCIA EDUCACIONAL .....

16 de 09 del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto	✓		✓		✓		
3	Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios	✓		✓		✓		
4	Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica	✓		✓		✓		
5	Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica	✓		✓		✓		
7	El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto	✓		✓		✓		
8	Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve	✓		✓		✓		
9	El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención.	✓		✓		✓		
11	El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud	✓		✓		✓		
12	El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes.	✓		✓		✓		
13	El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 : EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El personal asistencial y administrativo me trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		

15	El médico que me atendió si mostró interés en solucionar mi problema de salud	✓		✓		✓	
16	Comprendí la explicación del médico respecto al problema de salud y/o resultado de la atención	✓		✓		✓	
17	Comprendí la explicación del médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Encontré comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados, visibles y me ayudan a orientarme	✓		✓		✓	
20	Encontré buena presentación del personal y me orientaron adecuadamente	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y tienen apariencia agradable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Especialidad del validador: GERENCIA EDUCACIONAL

16 de 09 del 2017

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	El personal de seguridad me oriente y me explique de manera clara sobre los pasos o trámites para mi atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El tiempo que esperaré desde el momento que llego hasta que me atiendan sea corto	✓		✓		✓		
3	Siempre se cumpla y se respete la orden de llegada y la atención en los consultorios	✓		✓		✓		
4	Mi historia clínica se encuentre disponible para mi atención	✓		✓		✓		
5	Exista secuencia y continuidad en la prestación para mi atención médica	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En admisión espero que me expliquen de manera sencilla sobre mi atención médica	✓		✓		✓		
7	El tiempo de espera para mi atención médica sea corto	✓		✓		✓		
8	Si tuviera algún problema o dificultad quisiera que lo resuelvan en menor tiempo posible	✓		✓		✓		
9	Encontrar personal médico colaboradores entre si y respondan a mi necesidad y preocupación.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Durante la atención en el consultorio se respete mi privacidad	✓		✓		✓		
11	El personal médico y de enfermería tengan la capacidad para solucionar los problemas de mi salud	✓		✓		✓		
12	El personal médico me escuche a mis preguntas y me respondan apropiadamente a mis inquietudes	✓		✓		✓		
13	El personal médico que me va atender cumpla con las medida de seguridad y me inspire confianza	✓		✓		✓		



DIMENSIÓN 4 : EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
14	El personal asistencial y administrativo me trate con amabilidad, respecto y paciencia	✓		✓		✓	
15	El médico que me va atender muestre interés en solucionar mi problema de salud	✓		✓		✓	
16	Espero comprender la explicación del médico respecto al problema de salud o resultado de mi atención	✓		✓		✓	
17	Espero comprender la explicación del médico sobre el tratamiento que recibiré: tipo de medicamento, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Espero encontrar comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los carteles, letreros y flechas sean adecuados, visibles y me ayuden a orientarme	✓		✓		✓	
20	Espero encontrar buena presentación del personal y me orienten adecuadamente	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encuentren limpias, cómodos y tengan apariencia agradable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Caray Geitardi Cesar* DNI: *06408163*

Especialidad del validador: *Magister en Administración*

*09* de *9* del 20*17*

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	El personal de seguridad me orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	✓		✓		✓		
2	El tiempo que esperé desde el momento que llegué hasta que me atendieron fue corto	✓		✓		✓		
3	Se cumplió y se respetó la orden de llegada y la atención en los consultorios	✓		✓		✓		
4	Mi historia clínica se encontró disponible para mi atención médica	✓		✓		✓		
5	Existió secuencia y continuidad en la prestación de atención médica	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	En admisión me explicaron de forma sencilla sobre mi atención médica	✓		✓		✓		
7	El tiempo que esperé para mi atención en el consultorio fue corto	✓		✓		✓		
8	Me atendieron inmediatamente el problema o dificultad que tuve	✓		✓		✓		
9	El personal médico me respondieron rápidamente a mi preocupación	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>								
10	Se respetó mi privacidad en el consultorio durante mi atención.	✓		✓		✓		
11	El personal médico y enfermería si tienen la capacidad para solucionar los problema de salud	✓		✓		✓		
12	El personal médico me escuchó a mis preguntas y me respondieron apropiadamente a mis inquietudes.	✓		✓		✓		
13	El personal médico que me atendió cumplió con las medidas de seguridad y me inspiró confianza	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4 : EMPATIA</b>								
14	El personal asistencial y administrativo me trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		

15	El médico que me atendió si mostró interés en solucionar mi problema de salud	✓		✓		✓	
16	Comprendí la explicación del médico respecto al problema de salud y/o resultado de la atención	✓		✓		✓	
17	Comprendí la explicación del médico sobre el tratamiento: tipo de medicamento, dosis, y efectos adversos	✓		✓		✓	
18	Encontré comprensión del personal asistencial respecto a mi problema de salud	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5 : ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	Los carteles, letreros y flechas son adecuados, visibles y me ayuden a orientarme	✓		✓		✓	
20	Encontré buena presentación del personal y me orientaron adecuadamente	✓		✓		✓	
21	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para mi atención	✓		✓		✓	
22	Las instalaciones físicas y la sala de espera se encontraron limpios, cómodos y tienen apariencia agradable	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

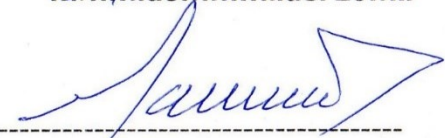
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: *Caray Elizardo César* ..... DNI: *06408163* .....

Especialidad del validador: *Magister en Administración* .....

*09* de *9* del 20*17*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

## Anexo 6

### Base de datos

#### CUESTIONARIO EXPECTATIVA

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESP				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA					D5 : ASPECTOS TANG			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	5	3	4
3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
6	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3
10	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3
17	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	5	3	4
18	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
19	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3
20	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3
24	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3
25	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3
27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4
28	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
31	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3
34	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
35	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4
38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
40	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3
41	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
45	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
46	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3
48	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4
50	4	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3
51	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
52	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
53	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3
55	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
56	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
57	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5
60	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
61	4	2	2	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
62	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	2	3
63	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	2
64	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3
65	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3
66	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	2
67	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
68	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
69	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
70	5	4	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

## CUESTIONARIO EXPECTATIVA

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESP				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA					D5 : ASPECTOS TANG			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
141	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
142	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
143	2	2	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3
144	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4
145	2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
146	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
147	3	4	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
148	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
149	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2
150	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
151	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
152	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
153	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
154	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
156	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4
157	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
159	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3
160	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
161	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
162	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4
163	4	4	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
164	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
165	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
166	4	3	4	3	4	3	3	2	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
167	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3
171	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3
172	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	5	3
173	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3
174	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
175	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
178	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4
179	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3
181	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3
182	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	3	3	2	2
183	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3
184	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	2
185	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3
186	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
187	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3
188	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
189	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3
192	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
193	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
194	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3
195	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
196	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
197	4	3	4	2	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3
198	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	4
199	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3
200	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
201	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4
202	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3
204	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3
207	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3
208	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3
209	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3
210	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4

## CUESTIONARIO EXPECTATIVA

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESF				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA					D5 : ASPECTOS TANG			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
281	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
282	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
283	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
284	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3
285	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	3	2
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	2
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	3
289	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
290	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	3	2
291	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2
292	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
293	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3
294	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	2	2
295	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	2
297	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
298	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
299	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3
300	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
301	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3
303	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
304	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3
305	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
306	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	2	2
307	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	2
309	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3
310	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
311	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3
313	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3
314	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
315	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3
316	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3
317	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
318	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
319	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3
320	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3
321	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	4	3	3
322	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	2
323	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
324	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2
325	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2
326	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2
327	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
328	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2
329	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2
330	2	3	3	3	3	2	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2
331	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3
332	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	2
333	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
334	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2
335	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3
337	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
338	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	2	2
340	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	3	3
341	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
342	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
343	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2
344	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	2	2
345	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
346	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2

## CUESTIONARIO PERCEPCION

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUE				D3 :SEGURIDAD				D4 : EMPATIA				D5 : ASPECTOS TANGIBLE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	3	4	5	3	4	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	5	4	3	3	4	1	2	4	2	2
5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3
7	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	4	2	5	5	3	2	3	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	3	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	4	5	2	4	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3
11	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	3	3	4	4	3	2	3	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	2
15	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	2	2
16	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	4	4	3	4	5	3	3	4	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	4	4	4	3	5	4	3	2	3	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	2	2
19	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	5	5	4	2	4	2	2
20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	2	5	4	5	3	2	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	2	4	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	2	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	2	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	5	4	3	5	5	2	4	3	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	3	2	3	2	2
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	5	5	2	4	4	2	2
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	2	5	5	3	3	4	2	4
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	3	3	2	2	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	5	4	4	3	2	2
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	2	5	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	3	2	3	2	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	4	2	2
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	3	4	3	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	2	2	2
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	2	2	4	2	2
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	5	5	3	3	4	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	3	2	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	2	3	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	0	4	5	3	2	4	2	2
41	2	3	4	2	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	2	5	2	4	4	4
42	3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	1
43	4	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	2	2
44	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	2	3	1	1
45	2	2	1	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4
46	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	1	1
47	4	3	2	4	4	1	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	4
48	5	3	2	4	2	2	2	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	1	1
49	5	2	2	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4
50	2	1	4	4	4	3	2	4	5	4	4	2	4	4	4	3	2	4	3	2	1
51	3	2	1	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	2	4	3	4
52	4	3	1	3	4	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2	4
53	3	3	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
54	3	3	1	3	3	4	3	2	2	3	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3
55	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	3
56	3	2	4	1	1	2	1	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	1	1
57	3	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3
58	3	1	4	2	4	2	2	4	3	2	4	4	4	2	3	2	2	4	2	3	3
59	4	2	2	1	4	2	1	4	5	2	4	5	4	3	4	3	4	3	3	1	1
60	2	2	4	3	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
61	3	1	4	1	4	3	1	1	2	2	4	5	4	3	3	3	2	3	3	1	1
62	3	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	5	4	2	3	3	3	2	2	2	3
63	3	3	2	3	3	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	3	4	2	2	1	1
64	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	1	1
65	3	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2	3
66	2	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	2	3	3	3	4	4	3	4
67	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	1
68	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4
69	2	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4
70	3	3	4	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4

CUESTIONARIO PERCEPCION  
CUESTIONARIO PERCEPCION

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUE				D3: SEGURIDAD				D4 : EMPATIA				D5 : ASPECTOS TANGIBLE				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
141	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2
142	3	4	4	2	4	3	1	1	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2
143	3	3	3	1	4	2	1	2	2	3	3	5	4	2	5	4	3	3	4	2	1	1
144	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3
145	3	3	3	1	2	4	1	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	2	2	2
146	2	4	3	1	2	4	1	2	4	3	4	5	4	2	4	3	3	3	3	2	3	2
147	2	4	4	2	4	4	1	2	1	2	3	4	4	2	4	3	4	4	3	2	2	3
148	3	4	4	2	4	2	1	1	2	2	4	5	4	2	2	4	2	3	2	4	2	1
149	2	2	4	2	3	1	2	2	1	1	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3
150	2	3	2	3	4	2	2	2	1	3	2	5	4	3	2	3	2	1	2	2	3	4
151	3	2	2	1	4	2	3	2	2	3	3	5	4	3	2	4	4	2	2	3	2	1
152	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	2	4	2	2	2	1
153	2	3	4	1	3	1	2	4	4	1	2	5	5	2	3	4	4	3	3	4	4	4
154	2	1	2	3	2	4	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	3	3
155	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2
156	4	3	1	1	4	4	1	4	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2	1
157	2	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2
158	3	2	1	1	3	2	2	2	1	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	3
159	3	3	3	4	4	5	3	4	4	2	3	5	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3
160	3	3	1	1	4	3	1	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	1
161	3	4	2	1	4	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3
162	2	4	4	3	2	3	1	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	2
163	4	4	4	1	2	3	1	1	1	3	3	4	4	3	1	2	1	2	4	2	1	1
164	4	2	2	1	4	4	1	3	4	3	5	2	2	4	4	1	2	4	2	3	2	3
165	5	2	4	2	4	5	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	1	1
166	2	1	4	1	2	4	1	1	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	4	3
167	3	4	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4
168	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2	2	5	4	4	4	4	2	3	3	3
169	5	2	3	3	4	1	1	4	3	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2	3	1	1
170	3	2	1	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	2
171	2	4	3	4	4	3	1	4	3	4	5	3	2	5	4	2	4	5	3	4	2	1
172	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5	3	2	5	5	2	5	5	4	3	4	4
173	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	2	2	1	1
174	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	2	2	4	5	2	5	5	4	3	1	1
175	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1
176	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	1
177	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	1
178	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	2	4	4	2	2	1	1
179	2	2	2	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	1
180	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1
181	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	1	1
182	4	2	2	4	4	3	2	4	5	3	5	2	2	4	4	5	4	4	3	3	1	1
183	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	1	1
184	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	5	3	3	5	3	2	2	1
185	5	3	2	3	2	1	4	4	4	3	2	4	2	4	5	2	2	5	3	4	1	1
186	3	3	4	4	3	3	1	3	4	2	4	3	3	5	5	4	4	4	2	2	1	1
187	3	2	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	2	2	1	1	1
188	1	4	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	2	4	4	2
189	2	3	4	4	2	2	2	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	1
190	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2
191	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1
192	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	1
193	3	2	2	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	2	3	1	1
194	2	2	2	4	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	1
195	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	1	1
196	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	5	3	3	2	3	1	1
197	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3
198	3	3	4	2	3	1	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	2	3	1	1
199	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	2	4
200	2	2	2	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	3	3	3
201	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2	1	3	2	2	4	4
202	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3
203	3	3	4	3	3	3	4	1	3	3	5	2	4	4	3	2	4	3	2	3	1	1
204	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2
205	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	3	2	3	3	2	4	1	2	3	1	1
206	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	1	2
207	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	1
208	2	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2
209	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2
210	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	4	4	2	3	2	4	3	2	2



CUESTIONARIO PERCEPCION

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUE				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA				D5 : ASPECTOS TANGIBLE				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
211	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	3
212	2	2	1	3	4	2	3	2	1	3	4	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2
213	1	3	3	3	4	3	4	1	3	2	5	2	3	4	5	4	4	3	2	4	3	2
214	2	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	2
215	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	3
216	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
217	1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	5	2	2	4	3	4	4	2	3	3	1	1
218	1	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	3	2	3	3	3	2
219	2	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	1	1
220	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1
221	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2
222	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2
223	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	5	4	1	4	3	1	1
224	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	5	2	2	3	3	4	4	2	3	3	1	2
225	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	4	2	3	4	1	3	4	2	1
226	2	4	4	1	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	5	3	3	2	3	1	1
227	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	2	2	1	1
228	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	5	2	2	3	3	4	3	3	5	2	2	2
229	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	3	5	4	1	3	3	2	1
230	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3	2	4	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2
231	2	4	2	2	2	2	4	2	1	5	2	2	3	3	2	5	4	1	2	3	1	1
232	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1
233	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	1	1
234	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2
235	3	5	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	2
236	2	3	2	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2
237	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	4	2	3	3	2	1
238	3	3	3	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	2
239	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2
240	3	3	2	3	1	3	4	3	2	3	5	2	2	3	3	5	4	1	2	2	1	1
241	4	4	1	1	3	2	4	1	1	3	4	4	4	3	2	3	4	1	2	3	1	1
242	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1
243	3	4	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1
244	3	2	3	2	3	1	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	1
245	3	4	4	2	4	1	2	3	3	3	3	3	4	3	2	5	4	2	2	3	1	1
246	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	2	1
247	4	3	2	2	3	3	3	3	2	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2
248	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
249	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	1	1
250	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1
251	2	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	5	4	3	3	2	2	1
252	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	3	5	4	2	3	3	2	1
253	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	5	3	2	3	3	1	1
254	4	2	3	2	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1
255	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	1	1
256	2	3	4	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2
257	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
258	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	1
259	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2
260	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2
261	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3
262	4	4	3	2	1	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
263	2	2	5	1	2	2	3	1	1	3	5	2	2	3	3	4	4	2	2	3	1	1
264	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1
265	2	3	4	1	2	2	2	1	1	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	1	1
266	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	1
267	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	5	4	4	3	3	4	3	1	3	2	1	1
268	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1
269	4	3	4	2	3	3	1	2	2	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	1	1
270	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1
271	3	3	5	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	2	2	1
272	3	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	5	4	1	1	3	2	3
273	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	5	3	3	3	3	1	1
274	2	4	1	1	1	1	4	1	1	3	4	4	4	3	2	4	4	1	2	4	1	1
275	5	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3
276	3	4	4	1	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	5	3	3	3	3	1
277	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	3	3	5	4	3	2	4	1	1
278	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
279	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	1
280	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	1

## CUESTIONARIO PERCEPCION

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUE				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA				D5 : ASPECTOS TANGIBLE				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
281	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	2	3	2	2
282	5	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1
283	3	3	4	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	1	1
284	3	2	4	2	3	2	2	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	1
285	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	1
286	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	1
287	3	4	3	3	2	2	4	3	2	3	5	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2
288	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	1
289	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	1	1
290	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	1	2
291	2	3	4	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4
292	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	4	5	5	5
293	3	2	3	4	4	2	2	3	2	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3
294	4	3	4	4	2	3	4	2	3	2	4	4	2	4	3	4	3	2	3	4	2	1
295	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2
296	3	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3
297	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	1	1
298	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
299	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	1	1
300	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4
301	3	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	4	3	3	4	2	3
302	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	4	4	5	4	3	3	2	2	1
303	3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2
304	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2	1
305	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4
306	3	4	3	2	1	3	3	1	4	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	1
307	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	5	2	3	3	3	5	3	2	2	2	2	2
308	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1
309	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2
310	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	5	2	3	3	3	5	3	1	3	4	3	2
311	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2
312	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	2	1
313	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2
314	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	2	2	3	2	3
315	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
316	4	2	4	4	5	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	5	4	3	3	3	2	2
317	3	3	4	3	4	1	3	3	2	2	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	2	1
318	2	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	5	4	3	2	3	4	3	3
319	2	3	3	2	3	1	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	2	2
320	2	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3
321	3	3	3	2	5	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	2
322	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	2	1
323	3	3	4	3	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	3	4	5	2	1	2	4	4
324	3	3	5	3	4	1	2	2	3	4	4	4	3	4	3	5	4	1	3	3	4	3
325	3	3	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
326	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	2
327	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3
328	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3
329	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	1
330	3	4	4	1	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	4	5	4
331	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	4	4	2	3	1	5	5	2	3	3	2	3
332	4	3	3	1	4	2	4	1	1	2	3	4	1	3	3	5	5	1	4	4	1	1
333	4	4	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	1
334	3	2	3	2	3	3	4	1	2	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	1
335	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	3	5
336	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3
337	3	3	4	2	3	2	4	2	1	3	3	1	1	3	2	5	4	4	3	3	3	1
338	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	4	3	2	4	3	1	1
339	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2
340	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2
341	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	2	3	2	4	4	1	3	3	3	4
342	3	4	5	4	3	3	5	4	3	2	4	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2
343	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
344	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	3	2	2
345	3	3	5	3	3	2	3	3	4	2	5	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	1
346	4	3	5	4	4	3	2	2	3	5	5	3	2	3	4	3	4	2	3	3	1	1

## Anexo 7 Resultado de las pruebas

### CUESTIONARIO EXPECTATIVA

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESF				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA				D5 : ASPECTOS TANG				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	5	3	4
3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	4	4
5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
6	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3
10	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
15	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3
17	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	5	3
18	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
19	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3
20	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3
24	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3
25	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	3
27	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4
28	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
31	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3
34	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
35	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
36	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4
38	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4
40	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	22

## CUESTIONARIO PERCEPCION

N°	D1:FIABILIDAD					D2: CAPACIDAD DE RESPUE				D3 : SEGURIDAD				D4 : EMPATIA					D5 : ASPECTOS TANGIBLE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	2	2	2	
2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	2	2	
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	1	2	4	2	
5	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	2	
6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	
7	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	5	4	2	5	5	5	3	2	3	2	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	5	4	5	3	2	4	2	
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	
11	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	2	
12	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	2	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	2	3	2	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	2	
15	2	2	2	2	2	2	3	3	2	5	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	2	
16	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	2	
17	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	2	
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	4	4	4	3	5	5	4	3	5	4	2	
19	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	
20	3	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	5	4	2	5	4	5	3	2	3	2	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	4	2	4	2	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	2	3	3	2	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	5	4	3	5	5	5	2	4	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	3	2	3	2	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	4	4	2	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	2	5	5	5	3	3	4	2	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	2	2	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	3	2	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	4	5	5	5	2	2	5	4	
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	5	4	3	4	5	5	3	2	3	2	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	2	4	2	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	4	3	2	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	2	2	
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	2	2	4	2	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	3	5	5	5	3	3	4	2	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	2	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	2	3	2	
40	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	0	4	5	5	3	2	4	2	

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	22