



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del Asegurado al SIS y Calidad de Atención  
que Brinda los Consultorios Externos de Medicina del  
Hospital de Pomabamba, de Enero a Junio 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

**Br. Juan Miguel Escudero Ortega**

**ASESORA:**

**Dra. Rosa Vílchez Vásquez**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de los Servicios Asistenciales**

**PERÚ – 2017**

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Edwin López Robles  
Presidente



Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz  
Secretario



Dra. Rosa Vilchez Vásquez  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por iluminar mi camino y velar por mi existencia.

A mis padres, en especial a mi madre, quien me enseñó a salir adelante y no declinar, eres la inspiración de esfuerzo y constancia.

A mis amados hijos, quienes son el motivo por el cual me esfuerzo cada día.

A mi esposa por su apoyo inquebrantable en cada instante, me da fuerza y valor cuando más lo necesito

**Miguel Escudero**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todos mis maestros ya que ellos me enseñaron valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida, agradezco a Dios por darme la salud física y mental que tengo. Estoy seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende debo esforzarme cada día para ser mejor y en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

**El Autor**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Presento la tesis titulada “Satisfacción del asegurado SIS y la calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente informe está conformado por seis capítulos: capítulo I: introducción; capítulo II: método; capítulo III: resultados; capítulo IV: discusión; capítulo V: conclusiones y capítulo VI: recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

El presente estudio servirá al Hospital de Pomabamba y a otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de igual o similar categoría para que elaboren planes de mejora a fin de que el usuario no sólo el asegurado al Seguro Integral de Salud, sino todo usuario atendido en el consultorio de medicina reciba una atención de calidad, así mismo el personal de salud al identificar las limitaciones que no permiten que la ejecución de sus actividades tenga el resultado planteado desarrolle alternativas de solución y de mejora para el servicio y/o institución.

Esperando que, el presente estudio de investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca la aprobación correspondiente.

***El Autor***

## ÍNDICE

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	31
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Validez y Confiabilidad	35
2.6. Métodos de análisis de datos	36
2.7. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	61

ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos	65
Ficha técnica de los instrumentos	70
Validez de los instrumentos	71
Confiabilidad de los instrumentos	71
Anexo 2: Matriz de consistencia	72
Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	75
Anexo 4: Otros	76
Consentimiento informado	76
Base de datos	78

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del hospital de Pomabamba, de enero a junio 2017”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.

La investigación fue descriptivo - correlacional, cuantitativo; y de diseño no experimental de corte transversal, La muestra está conformada por un total de 171 asegurados del SIS tomados sistemáticamente durante los meses de enero a junio de 2017 y que han acudido a los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba.

Se llegó a la conclusión que la relación que existe entre la variable calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017; cuyo valor del coeficiente de correlación es igual a 0,559 ( $r=0,559$ ); teniendo una moderada correlación entre ambas variables. Lo que significa que, a diferentes cambios en la calidad de servicio, también habrá cambios en la satisfacción de los asegurados del SIS en dicho hospital.

Se sugiere a la dirección general del establecimiento preocuparse por la medición de la cultura organizativa del establecimiento el cual responde a la Norma técnica número 623- 2008 MINSA.

**Palabras clave:** Satisfacción del asegurado SIS, calidad de atención.



## ABSTRACT

This research entitled "Satisfaction of the insured to the SIS and quality of attention given the outpatients of medicine hospital of Pomabamba, from January to June 2017 ", aimed at determining the relationship between the quality of care and the satisfaction of the insured to the SIS in external doctors of medicine, Hospital of Pomabamba, from January to June 2017.

The research was descriptive - correlational study, quantitative; cross-cutting non-experimental design, sample is comprised of a total of 171 secured the SIS taken systematically during the months of January to June 2017 and that have gone to the outpatients of the Pomabamba Hospital medicine.

Came to the conclusion that the relationship that exists between the variable quality of care, and member satisfaction to the attended SIS in external doctors of medicine, Hospital of Pomabamba, January-June 2017; whose value of the correlation coefficient is equal to 0,559 ( $r = 0,559$ ); having a moderate correlation between the two variables. Which means that, to different changes in the quality of service, there will be changes in the satisfaction of the SIS in the hospital.

It is suggested to the general direction of the establishment worry about the measurement of organizational culture of the establishment which responds to the technical standard number 623-2008 MINSA.

**Key words:** The SIS, quality of care insured satisfaction.

# **CAPÍTULO I**

# **INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad debe ser el paradigma de todos los que gestionan la salud en los servicios de salud y en la comunidad para el mejoramiento de las condiciones de vida de los individuos y los grupos sociales. Aunque la calidad parece un atributo inherente y obvio a la prestación de los servicios de salud no siempre esta se garantiza. Se debe desde la perspectiva de la equidad y la eficacia realizar estudios de los procesos y resultados del quehacer en la atención integral de la salud, en forma sistemática y sistémica.

En la presente investigación las variables calidad de atención y la satisfacción del usuario en asegurados del Seguro Integral de Salud atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017 se describen en forma detallada, a la vez se valora la correlación entre éstas dos variables, medidas a través de las expectativas y percepciones de una muestra 171 usuarios encuestados sistemáticamente. El tipo de investigación utilizada fue el descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal.

La conclusión general de la investigación realizada es que existe relación entre la variable calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017. Lo que significa que, a diferentes cambios en la calidad de servicio, también habrá cambios en la satisfacción de los asegurados del SIS en dicho hospital.

## **1.1. Realidad Problemática**

A Nivel Internacional: Según (Razo D. C., 2015); Aún es una utopía hablar de calidad de atención en los servicios de salud, la brecha es mayor si es en la salud pública, porque se ha relegado la parte humana de la atención a un simple concepto administrativo, donde lo más importante es evaluar el costo – beneficio basado en la estadística de número de pacientes atendidos, servicios proporcionados, tiempo de atención, y el personal más se enfoca en los indicadores para el cual hacen llenado de registros, pero la atención que se brinda al paciente no es individualizada, porque no se consideran los aspectos como la salud física, psicológica, el entorno familiar.

Los problemas que conlleva una atención sin calidad es la insatisfacción de los usuarios, porque en Cuba el 70% de los usuarios indicaron una satisfacción media, ya que entender la satisfacción del usuario es un proceso complejo, donde se tiene que incluir a todos los actores, el institucional, grupal que refiere a los servicios y el individual conformado por el personal, el estudio de la satisfacción es algo que es temporal, es por eso que su evaluación tiene que ser periódica, punto en contra de las instituciones las mismas que no se encargan de evaluar la satisfacción. (Massip O. L., 2008)

Revilla, González, y Valenzuela (2016), ante el escenario mencionado el Ministerio de Salud Pública de Cuba realizó un plan a fin de fortalecer y alcanzar una calidad de atención de excelencia entre dichas medidas incorporaron nuevos servicios y tecnologías en el nivel primario cuando estas sólo se ofertaban en el nivel secundario; y que se lograría gracias a los 3 niveles de atención, personal profesional y técnico calificado.

Hace falta lograr una atención de calidad porque es necesario incluir que la atención sea integradora, equitativa y sobre todo centrada en el usuario, porque aún no se toma en cuenta las preferencias, necesidades y valores de los usuarios potenciales para guiar las decisiones y acciones de los proveedores de servicios de salud, porque la percepción de los pacientes tiene que tomar una mayor relevancia. (Reyes, et al., 2013)

A Nivel Nacional, la superintendencia de Salud (2017), indica que el total de afiliados al Seguro Integral de Salud [SIS], asciende a un total de 16 424 522,

siendo activos con DNI, la misma que es la IAFAS pública con la mayor cantidad de Afiliados, siguiéndole ESSALUD con un total de 10 093 332 afiliados activos. Ya que los nuevos afiliados por mes superan los 16 000 mensual.

En cuanto a la calidad de atención de los afiliados al SIS, SUSALUD (2016) manifiesta que al II trimestre del año anterior, los reclamos en los diferentes centros de atención del SIS incrementaron en 84,7%, en relación al primer trimestre, y con relación al II trimestre del 2015 en un 90.3%, los reclamos por la calidad de atención aumentaron en un 32.3%, ya que hay un mayor porcentaje de disconformidad con la prescripción de medicamentos e insumos de la IPRESS, mayor disconformidad con el trato (aumentó en 5.9%) y en casi un 1% aumentó los reclamos por la deficiencia en la limpieza, la infraestructura y equipamiento. El 14.4% es el incremento en los reclamos de la demora en la prestación de salud. Además la mayor cantidad de reclamos son puestos por aseguradas femeninas. Por otro lado los afiliados al SIS en la región Ancash han disminuido de 741 051 en el I trimestre del 2016 a 735 945 afiliados en el II trimestre del 2016.

### **A nivel Local**

Rodríguez (2011), las vicisitudes en salud también se presentan en la región Ancash, sobre todo en la atención de salud, porque son frecuentes las quejas de los asegurados del SIS, quienes han manifestado que la atención no es de calidad, porque no hay medicamentos, el personal es insuficiente, no hay horarios accesibles y oportunos, porque no atienden de manera permanente y frecuente, además el servicio es inadecuado, afectando por lo general a los asegurados de las zonas periféricas.

Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde esa misma época, el Ministerio de Salud ha formulado algunos Lineamientos en Salud en los que se trata de aspectos relacionados al Servicio del usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío. Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conocen estudios basados en muestras nacionales que exploren las

características de Satisfacción del Usuario y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos, culturales y de las características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud, se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de Satisfacción del Usuario según condición económica. La literatura en la materia es escasa y la existente aun no es concluyente. Es en ese aspecto que el presente estudio pretende contribuir en la mejora de la calidad de atención y se ejecutará en el Hospital de Pomabamba que se encuentra ubicado en la ciudad de Pomabamba – Región Ancash que es un Establecimiento de Salud de Nivel II-1, cuyo ámbito de atención abarca la provincia de Pomabamba, Mariscal Luzuriaga, algunos distritos de la provincia de Sihuas, además de algunas localidades de las regiones de Huánuco y la Libertad; siendo considerado en la actualidad como Hospital Estratégico por el estado peruano.

La situación actual de la infraestructura es inapropiada, habiéndose adaptado consultorios externos en ambientes diseñados para otro uso, tiene limitaciones en el número de personal profesional médico para la atención en consulta externa, así mismo es notorio el desabastecimiento de medicamentos e insumos, principalmente aquellos que están destinados para la atención de asegurados del Seguro Integral de Salud.

## **1.2. Trabajos previos**

A Nivel Internacional según Jinés, Rojas, Valdés, & Marcel (2016) abordan sobre la “evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana»”, el estudio comprendió una muestra de 351 pacientes, 15 médicos usuarios habituales y 22 pacientes procedentes del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social, Los pacientes calificaron la atención, 82% es muy buena; 100% la información es muy buena, 77% es muy buena la calidad global del servicio. En conclusión manifiestan que la satisfacción mostrada por los usuarios indica la calidad de los servicios de salud.

Revilla, González, & Valenzuela (2016), realizan una investigación en Cuba sobre “Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria”. El cual involucró un total de 18 profesionales y 180 pacientes, a quienes aplicaron un cuestionario basado en 15 indicadores,

estándares del proceso del servicio. Los resultados más importantes fue lo mejor que resaltan es la competencia profesional que obtuvo un indicador del 98%, y los indicadores inadecuados, el tiempo de espera del paciente desde su llegada al servicio hasta la evaluación del médico se aprecia que del total del 93,8% fueron atendidos antes de las 72 horas; situación similar ocurrió con el tiempo que esperaron para recibir el plan terapéutico diario, el cual fue menor de 30 minutos en 93,4% de los afectados. En cuanto a la respuesta del servicio de electro medicina en caso de roturas, se constató que de 7 equipos rotos se solucionaron 5 para 71,4 Concluyen que el 80% cumple con los estándares (12), por el cual consideran que la atención es adecuada.

Del Salto (2014), en Quito en “evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía”, concluye que se encuentran satisfechos con la atención entre el 88,97 y el 94,36%, más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica, al 32% no le tomaron sus signos vitales, el servicio de información pos consulta no es adecuada, el 98% evalúa que el trato del médico es adecuado, el tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%).

Reyes, et al. (2013) realizan “Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México”, se aplicaron entrevistas a 14 104 personas, sobre la percepción de la atención y resultados (mejoría después de la última atención), Se percibe una mejoría en la percepción de la atención ya que se elevó de 82 a 85%, pues se debe a la mejor explicación de la enfermedad y tratamiento, se realizan consulta sin cita previa, la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera se asociaron con la percepción de mejoría, y en las instituciones la percepción es del 91% es buena, y concluyen que hubo avances en la calidad de atención percibida, sin embargo; es necesario fortalecer estrategias organizacionales para brindar atención con mayor oportunidad y responder a las expectativas de los usuarios.

A Nivel Nacional: según Vásquez y Sotomayor (2015), en la investigación que tiene por título “Calidad de servicio y satisfacción del paciente gineco obstétrico del hospital José Agurto Tello”, el estudio es de tipo descriptivo correlacional, se consideró una muestra de 148 pacientes, donde evalúan la calidad mediante tres

dimensiones como la calidad humana, calidad de ambiente, calidad en horario de atención y la satisfacción, satisfacción del servicio con el personal no médico y satisfacción del servicio con el personal médico, entre sus resultados el 25% evalúa que la calidad del servicio es bajo y un 20.3% es muy bajo, en cuanto a la satisfacción el 20.3% está medianamente satisfecho y la relación mediante el Taub de Kendall es de ,259, y una  $p=,000$ , el cual es bajo pero significativo, entonces concluyen que si hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, asimismo existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente.

Redhead (2015), realizó un estudio que aborda la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”, la investigación se aplicó a 317 usuarios externos, para la recopilación de la información utilizó el instrumento SERVQUAL y Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), la calidad de servicio es regular (46%) y concluye que la calidad y la satisfacción presentan una correlación Rho de sperman= .609, y  $p=,000$ , el cual indica que la relación es directa y significativa.

Pinheiro (2014), en el estudio sobre Calidad de atención y percepción de la satisfacción de Los usuarios asociados a la estrategia salud de la Familia (esf) en el municipio de Ibicuí, Bahía - Brasil, Al igual que el anterior estudio, también es descriptivo – correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 217 usuarios, donde evalúan la calidad con las dimensiones; confiabilidad, receptividad, Tangibilidad, empatía y seguridad, en cambio la satisfacción del usuario mediante la dimensión cognitiva y afectiva, el 43% de los usuarios perciben una calidad de atención mala, y el 25% está muy insatisfecho, asimismo el 46.7% que se siente insatisfecho indica que la calidad de la atención es mala. Y por último concluyen que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción mediante el tau de Kendall =, 475, el cual es moderada y significativa con  $p=,000$ .

Salas (2013) En la investigación realizada en Arequipa sobre “Satisfacción del usuario del seguro integral de salud (SIS) con respecto a la accesibilidad en la consulta de la especialidad de otorrinolaringología en el Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa. La muestra de estudio lo conformaron 172 usuarios del



programa SIS, en cuanto a los resultados un 75% está satisfecho por la facilidad del trámite, el 50% de los casos son derivados de los distritos, el 50% tuvo problemas de restricciones para ser atendidos, el 63% considera que la atención en la consulta fue buena. Concluye que la satisfacción del usuario SIS por los turnos ofertados en la especialidad de otorrinolaringología de nuestro hospital, se considera baja porque más de 2/3 de los mismos reclaman la escasez turnos en la especialidad.

A Nivel Local: según Camba (2014), Elaboró un estudio de “Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote”, se realizó con la finalidad de determinar la calidad de servicio de odontología, en cuanto a la metodología, la investigación es descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental; aplicó un instrumento a una muestra de 142 usuarios del servicio, los resultados determinan que el 52,5% de satisfacción, ubicando la calidad en proceso de mejora, las dimensiones son aceptables se encuentra la dimensión seguridad (64,4% satisfechos) y, en proceso de mejora están la confiabilidad (55.1%), capacidad de respuesta (54.3%), empatía 48.7% y que deben mejorar en los Elementos tangibles 39.2% de satisfacción. Para concluir manifiesta que hay una mayor satisfacción en el centro Médico el Progreso.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad de atención**

Razo, Díaz, y Chávez (2016), la calidad se inicia en la ciencias administrativas, donde se centra en el producto tiene que ser de calidad si esta deseaba tener éxito sólo fue las empresas productivas, donde sus atributos, tiene que superar las expectativas que tenían, pero es nuevo el concepto en los servicios de salud, la calidad es importante, porque si se ofrece calidad de atención, entonces también mejorará la calidad de vida de las personas.

Vela (2012), definió la calidad de atención en los servicios de salud como:

Cuando el usuario externo se siente conforme con el servicio recibido y el usuario interno satisfecho con el servicio prestado [que brindó] una solución asistencial y

administrativa actualizada, eficiente, y oportuna del motivo de su consulta y con un trato que demuestre el respeto de sus derechos. (p. 6)

Álvarez (2015), el concepto de calidad ha experimentado varios cambios desde la era primitiva cuando los hombres, establecían las características de los productos que recolectaban, elaboró sus propios instrumentos y estableció cómo deben ser para protegerse y sobrevivir, en cambio en el periodo artesanal, con la aparición de las ciudades y la masificación de las personas, las personas realizaban el intercambio de sus productos conocido como el trueque, como era artesanal y la comunicación entre cliente y productor era directa se menciona que la calidad era de excelencia, porque los actores estaban juntos, en cambio con la aparición del comercio esto cambió, donde la calidad se forjó en las garantías, por ejemplo en el código Hamurabi, los albañiles respondían por la calidad, es decir si se hundía la casa que habían construido esto lo pagaban con su vida, los egipcios contaban con normas para las construcciones, los árabes eran expertos en el trueque ya lo intercambiaban por otro si consideraban que era del mismo valor, cuando se arriba al periodo industrial se tuvo un gran celo por la calidad ya que las empresas artesanales e industriales guardaban el secreto como una ventaja, ya que resaltaban en su marca, en cambio los que no aseguraron la calidad estuvieron destinados al fracaso, en el periodo moderno; con la aparición de guerras se dieron cuenta que estaban fallando en la calidad de comunicación y productos, entonces se establecen las normas de calidad y se exigía al productor que respete, aparecen grandes figuras como Taylor quien ejecuta llevar la producción respetando las especificaciones del cliente, Deming y Juran; se enfocan en la estadística, control y gestión de la calidad.

Vargas y Aldana (2007) los aportes de los representantes clásicos, donde Taylor incluyó la supervisión, y organizó el trabajo, lo cual enfoca a las organizaciones hacia la estandarización, los cuales marcan las directrices del círculo de la calidad, por otro lado Fayol propone los 14 principios, de gestión que conforman la cultura organizacional.

En cambio la teoría de Deming, que se basa en los 14 puntos para mejorar la productividad y competitividad de una empresa donde sus principios son:

Crear conciencia de mejora del producto y servicio que incluye un plan para ser competitivo y permanecer en el sector.

Adoptar una nueva filosofía.

No depender de la inspección masiva

Dejar de lado la práctica del precio.

Identificar las causas del problema

Capacitar al personal

Métodos modernos de supervisión.

Se pone en peligro y aumenta el temor que afecten con el trabajo eficiente de los trabajadores.

No hay Trabajo interdepartamental.

No se Facilita el acceso a la información al personal, para mejorar la productividad.

No establecer normas de trabajo que preescriban cuotas numéricas.

No Brindar medidas de seguridad al trabajador.

Curva de Aprendizaje. (Vargas & Aldana, 2007, págs. 36-37)

Los problemas de calidad suceden cuando se presenta uno de los 14 puntos mencionados por Deming, entonces se manifiesta que la filosofía de calidad de Deming se fundamenta en tres preceptos básicos: Orientación al cliente, Mejora continua y el sistema determina la calidad. (Drummond, 2001)

Como la calidad empezó en las empresas productoras, para después centrarse en los servicios, entonces es necesario diferenciar lo que es un bien de un servicio.

<b>Bien</b>	<b>Servicio</b>	<b>Fundamentación</b>
Tangible	Intangible	El servicio no puede ser enviado al cliente, y el valor no es proporcional a los costos, porque la calidad es subjetiva.
Almacenables	Perecibles	El servicio se brinda donde está el cliente.
Transportables	Instantaneos	No se pueden transportar y se producen en el mismo instante

		que es entregado al cliente.
Compra inmediata	Compra inmediata-uso inmediato	No es posible repasar un servicio ya prestado.
Impersonal	Personal	Cuanto mayor es el número de proveedores que interactúa el cliente mayor es el riesgo de que quede insatisfecho.

Fuente: Adaptado de la Fuente (citado por Vargas & Aldana, 2007)

Ramos (2004), Aún existen problemas en evaluar y asegurar la calidad en salud que son ocasionados por factores como:

Falta de cultura de calidad

La calidad exige dedicación, sistematicidad y tiempo, porque no es algo que se realiza una vez y luego se olvida.

Temor al ser evaluado, por las medidas coercitivas.

Dificultades en la aplicación de técnicas

Desmotivación

Percepción de que es alto costo, pero no hay una evaluación costo beneficio por los costos de la no calidad.

Falta de planificación y visión.

No desean aplicar el proceso administrativo al control de la calidad. (p. 23)

Álvarez (2015), la calidad es definida desde el punto de vista del usuario, quien al entrar en contacto con el servicio es capaz de realizar un juicio valorativo, que aborda dos juicios uno objetivo y el otro subjetivo; donde el primero se refiere a la capacidad técnica, recurso humano, científico para atender de forma óptima al paciente, es subjetiva, si es que soluciona sus necesidades en caso de salud su problema de salud. Además es influenciada por factores como sus características personales y culturales.

Donabedian, citado por Ramos (2004), que la calidad se evalúa por los grados variables que presenta la atención médica, y que significa excelencia.

En cambio Gilmore y Moore, citado por Ramos (2004) los grados de variabilidad comprende:

Alto nivel profesional de excelencia.

Uso eficiente de los recursos

Mínimo de riesgo para el paciente

Un alto grado de satisfacción por parte del paciente

Impacto final en la salud. (p. 29-30)

Zeithmal, citado por Ramos (2004), “la calidad de un servicio se considera como la discrepancia entre las expectativas y las percepciones del usuario” (p. 31).

Ya que las expectativas es lo que el usuario se fija antes de recibir el servicio, de como desea recibir a fin de que cumpla sus necesidades, encambio cuando recibe el servicio, se crea una percepción del mismo, es así que calidad se obtiene de ésta diferencia, cuando la Percepción es mayor que las expectativas. Y no es de calidad cuando las expectativas superan a las percepciones.

En cambio Ishikawa menciona cuatro variables para evaluar la calidad; Calidad intrínseca, entrega, costo y servicio, pero Ramos (2004), recomienda cuando se trata de servicios de salud, es necesario incluir el clima organizacional, quedando un total de 5 dimensiones.

Entonces la calidad es evaluada a partir de los resultados, los cuales deben contar con indicadores, además los directivos tienen que aceptar que la atención tiene particularidades que deben ser medidas. (Ramoos, 2004)

Además Deming considera quién propone que la empresa tiene que adoptar una filosofía de mejora, es así como nace el círculo de Deming (o ciclo PHVA). Que son siglas de Planear, hacer, verificar y actuar que para un mejor entendimiento se define cada una. (Vargas & Aldana, 2007)

Planear; Desarrolla objetivos, acciones a realizar, medir el avance, determinar la situación actual con un diagnóstico, identificando los problemas de acuerdo a la importancia e impacto. (Vargas & Aldana, 2007)

Hacer; Consiste en establecer las acciones planteadas, definir indicadores, y establcer un plan de seguimiento para evaluar el progreso, con la finalidad de reducir las brechas.

Verificación; Es verificar el desempeño del plan, que consiste en la evaluación de los indicadores y establecer una retroalimentación.

Actuar; Establece acciones para replantear y si se logra los resultados deseados, estos deben estandarizarse y sistematizar el proceso, para asegurar resultados futuros.

Bureau (2009), quién también reconoce que el concepto de calidad ha cambiado a lo largo de los años, pues en sus inicios la calidad estaba centrada en el producto, sin embargo se dejaban de lado factores como tiempo de entrega, precio, porque aceptaban todo a cambio de recibir un buen producto “calidad”, en cambio en estos tiempos gracias a la automatización, es difícil mantener una ventaja, es por eso que se empieza por considerar una triología entre el producto, servicio y proceso, a fin de asegurar la calidad, que también debe apoyarse en la tecnología y recursos humanos.

Cuando se refiere al recurso humano, este se manifiesta en la relación médico-paciente, que al final influye en la percepción del último sobre la atención recibida, es decir es el paciente o usuario evalúa la calidad a nivel de eficiencia, efectividad y la percepción que ya se mencionó, que evalúan la satisfacción con el resultado que no es más que el alivio del dolor o tener autonomía, además el de sentirse con bienestar tanto físico y mental. (Mira & Aranaz, 2000)

Entonces, como varios estudios que indican que definir la calidad de atención es más compleja de lo que en verdad se piensa, ya que según Donabedian, citado por Vela (2012), es necesario que dicha definición debe partir desde dos perspectivas un conceptual y otra operacional de lo que en verdad significa calidad de la atención médica”, es decir conceptualizar, paso siguiente como se debe medir dicha calidad.

Medición de la calidad basada en la Escala SERVQUAL; es un instrumento diagnóstico que describe fortalezas y debilidades generales de una empresa, en relación a la calidad, la cual se basa en 5 dimensiones, está conformada por 44 puntos, o dos secciones una de 22 que mide las expectativas de clientes de una empresa que está funcionando correctamente y la otra por 22 puntos que miden las percepciones de los clientes o usuarios de la empresa que está siendo evaluada. Paso seguido es determinar las brechas de ambos grupos, en sus cinco

dimensiones: Tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Las cuales se miden en una escala de 7 puntos, sin embargo es común trabajar con una escala modificada de 5 puntos. (Douglas & Bateson, 2002).

Aspectos Tangibles; como en los servicios no hay un producto, entonces los usuarios, recurren a la evidencia tangible; uno en los equipos, instalaciones, personal, los materiales de comunicación. (Douglas & Bateson, 2002)

Confiabilidad, si hay consistencia y fiabilidad en el desempeño del servicio, es decir si la institución brinda el mismo nivel de servicio una y otra vez, es la más importante para los usuarios, porque cuando la atención no es confiable, se traduce en fracaso del servicio. (Douglas & Bateson, 2002)

Capacidad de respuesta. Compromiso de la institución de salud para brindar los servicios a la hora señalada, también indica si la empresa está preparada para brindar el servicio. (Douglas & Bateson, 2002)

Seguridad (garantías). Competencia que demuestra una institución, la cortesía con la que trata al usuario, y la seguridad de sus operaciones, ya que la cortesía es medible con la interacción entre el personal de la empresa y los usuarios, el cual se realiza con amabilidad, educación y consideración. En cambio la seguridad; es cuando el cliente siente que no corre riesgo o peligros físicos. (Douglas & Bateson, 2002)

Empatía. Cuando se experimenta los sentimientos de los usuarios, como si fueran propios. (Douglas & Bateson, 2002)

### **Satisfacción del asegurado SIS**

Los primeros en realizar aporte sobre la satisfacción fueron Koss en 1954 y 12 años más tarde Donabedian, donde su enfoque sobre la satisfacción era “una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente” (citado por Mira & Aranaz, 2000, p. 5)

La satisfacción en los usuarios puede ser definida como “percepción que tiene el individuo sobre el desempeño de un producto o servicio en relación a sus expectativas” (Schiffman & Kanuk, 2005, p. 13)

Se considerarán “3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado” (Chang, Alemán, Cañizares, & Ibarra, 1999, p. 1)

Massip, Ortíz, Lanta, Peña, & Infante (2008); “La complejidad del proceso de satisfacción implica el conocimiento de, al menos, cuatro eslabones fundamentales: la variable intrasubjetiva del usuario, la variable intrasubjetiva del proveedor, el proceso de interrelación que se produce entre ambos y las condiciones institucionales” (p. 1).

La importancia de brindar un servicio de calidad es que influye en la satisfacción del usuario, y en caso no presente ocasiona:

El hecho de que el usuario procure o no procure atención.

El lugar al cual acuda para recibir atención.

El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.

El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y el hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. (Ministerio de Salud, 2002, p. 3)

La medición de la satisfacción del usuario es realizada mediante la percepción del servicio que experimenta el usuario, en este caso el asegurado SIS en la atención Mira, Rodríguez, Tirado, Sitges (2000). La teoría más conocida de la satisfacción del usuario, es la del paradigma de la desconfirmación de expectativas, que es la diferencia de lo que según este enfoque, se entiende como el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), según la teoría la satisfacción aparece como resultado de la confirmación de las expectativas o de la desconfirmación positiva de las mismas, mientras que la mayor insatisfacción se produce en el paciente que posee una expectativa exigente y que recibe una mala asistencia. (citado por Díaz, 2002)

Minsa (2002), propone una encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, donde se basa en los estudios formales de calidad del servicio



tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de las atenciones: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. En función a esto, suponen que: La percepción de la calidad del servicio es el resultado de una comparación del paciente con el desempeño actual del servicio, donde se recoge las percepciones de los usuarios. Es así que considera:

Respeto al Usuario, se refiere a los gestos y valores del personal al considerar al paciente, que son manifestaciones de acatamiento que se hacen por cortesía. Donde se incluye la confianza y la privacidad. (MINSa, 2002)

Álvarez (2007); es el respeto a los pacientes según los derechos humanos y del paciente en particular que debe efectuarse con ternura, calidez, teniendo en cuenta sus individualidades culturales y religiosas.

Eficacia; es decir al uso racional de los medios para ofrecer una buena atención en la consulta. (MINSa, 2002)

Información Completa, capacidad del profesional de informar los ó el diagnóstico, tratamientos, la protección, promoción. (MINSa, 2002)

Accesibilidad, Los mecanismo que facilitan o dificultan que los usuarios accedan a la atención externa. (MINSa, 2002)

Álvarez (2007); tanto se refiere dentro del proceso a la disponibilidad de recursos institucionales que garantiza que los usuarios obtengan los servicios de salud que requieran, además se considera su disposición geográfica y costo.

Oportunidad; se refiera al tiempo que dedica el personal en la consulta. (MINSa, 2002)

Por otro parte Álvarez (2007); menciona que la capacidad de satisfacción de la necesidad de salud de un usuario en el momento que ha solicitado el servicio, es que cuente con los recursos disponibles adecuados y el tiempo de respuesta oportuno.

Seguridad, tanto a la privacidad como a la infraestructura, pues es la consideración del pudor al paciente por parte del profesional de salud, la infraestructura está ligada a los elementos necesarios para el funcionamiento de la organización. (MINSA, 2002)

Álvarez (2007); Son las condiciones de los requerimientos y procedimientos bajo las condiciones que minimicen los riesgos para la salud del usuario.

Satisfacción Global, gestantes que están satisfechas con la atención recibida en la consulta externa; “Es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe” (Chambe, 2013, pág. 39)

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Existe relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017?

#### **1.5. Justificación**

El estudio se justifica por su conveniencia, porque con él se determinará si la atención que reciben los asegurados del SIS, puesto que la atención de calidad es un derecho, entender como es percibida la atención, asimismo identificar el nivel de satisfacción, conocer si hay relación entre estas variables.

Tiene relevancia Social, comprender la calidad es para Jinez, et al. (2016), verificar que los “rangos del servicio sean seguros, efectivos, y satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios”. (p. 51), porque de identificar que el servicio no es adecuado, permitirá establecer una retroalimentación y mejora continua enfocada en las personas, recursos e institución.

Por su relevancia práctica, es que permite realizar una evaluación temporal y periódica, además de conocer la situación que atraviesan los asegurados cuando acuden a recibir el servicio de consulta externa en medicina, cuyos resultados pueden servir a los administrativos y personal para trabajar en una mejora continua y establecer medidas correctivas.

Por el interés metodológico, ya que se respetará el proceso del método científico, abordando fuentes confiables y fidedignas, se utilizarán instrumentos para evaluar

las variables, las cuales serán analizadas, a fin de determinar relación entre la calidad de atención y satisfacción de los asegurados del SIS en la consulta externa de Medicina.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los niveles de satisfacción del asegurado al SIS atendido en consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.
- Identificar los niveles de calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad con la satisfacción en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.
- Determinar el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendido en consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.
- Proponer un plan de mejora continua para la atención de asegurados al SIS.

# **CAPÍTULO II**

# **MÉTODO**

## II. METODO

### 2.1. Diseño de investigación

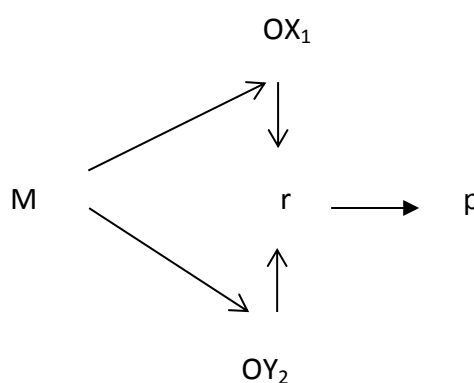
Según su carácter: Es una investigación correlacional por que tiene como propósito analizar la correlación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados al SIS, que son atendidos en los consultorios externos de medicina del hospital de Pomabamba.

Según su naturaleza: Es una investigación cuantitativa porque después de recolectar los datos de los asegurados al SIS, se realizó el análisis estadístico, a través del procesamiento de datos con el uso del software estadístico SPSS versión 24

Según el alcance temporal: Es una investigación transversal porque se recolectó datos en un solo momento.

Su diseño es no experimental, por lo que no hubo ninguna influencia en los encuestados al responder a las preguntas planteadas en el cuestionario.

El esquema de investigación utilizado es:



Dónde:

- M = Muestra.
- OX<sub>1</sub> = Observación de la variable 1: Calidad de atención
- r = Relación.
- OY<sub>2</sub> = Observación de la variable 2: Satisfacción
- P = Propuesta

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Definición conceptual**

Variable Independiente: Calidad de atención

Cuando el usuario externo se siente conforme con el servicio recibido y el usuario interno satisfecho con el servicio prestado [que brindó] una solución asistencial y administrativa actualizada, eficiente, y oportuna del motivo de su consulta y con un trato que demuestre el respeto de sus derechos. (Vela, 2012, p. 6)

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

Es “una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente” (citado por Mira & Aranaz, 2000, p. 5)







## 2.3. Población, Muestra y Muestreo

### 2.3.1. Población.

La población está constituida por 2932 asegurados al SIS que se atienden regularmente y que acuden a los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero - junio – 2017.

### 2.3.2. Muestra.

La muestra está conformada por un total de 171 asegurados del SIS tomados sistemáticamente durante los meses de enero a junio de 2017 (en promedio de 30 mensual), y que han acudido a los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$Z_{\alpha}$  = 1.96 (Valor Z para un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  ó confianza al 95%)

P = 0.217 o 21.7% (% de satisfacción con la calidad del servicio)

Q = 0.783 Proporción de no satisfechos con la calidad de servicio del SIS, según la muestra piloto)

d: 0.06 o 6% (Precisión o error)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{2932 \times (1.96)^2 \times 0.217 \times 0.783}{(0.06)^2 \times 2931 + (1.96)^2 \times 0.217 \times 0.783}$$

$n = 170.8 \approx 171$  asegurados del SIS.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

### Técnica

Para la presente investigación sobre la calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS que acuden a los consultorios

externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero - junio – 2017; la técnica que se ha considerado es la encuesta. Se consideró por la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y nos permitió conocer sus opiniones, respecto a dichas variables.

### **Instrumento**

Es el instrumento cuantitativo que se usa para medir o registrar diversas situaciones y contextos. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas. De esta forma el análisis estadístico resulta más fácil.

#### **2.5. Validez**

En el presente estudio; el instrumento a utilizar, ya fue aplicado anteriormente por la investigadora Quispe Y. (2015), en el trabajo de tesis titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Peatto Andahuaylas-2015”; por lo que el cuestionario cuenta con la validación respectiva.

#### **2.6. Confiabilidad**

Con relación a la confiabilidad del instrumento, se empleó el estadístico de confiabilidad denominado Alfa de Cronbach. Luego de los cálculos respectivos y con la ayuda del software estadístico SPSS versión 24, se determinó el grado de fiabilidad en función a valores numéricos de selección que oscilan entre X = 1 y X =5.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Ítems

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

## **2.7. Métodos de análisis de datos**

Después de la elaboración de la base de datos y del procesamiento estadístico respectivo, con el uso del software estadístico SPSS versión 24; se presentaron los resultados descriptivos y correlacional de las variables calidad de servicio y satisfacción, con sus respectivas interpretaciones.

## **2.8. Aspectos éticos**

El investigador se comprometió a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la institución y el anonimato de los individuos que participan en el estudio.

Según Belmont (2000): Principio de Beneficencia, “Por sobre todo no hacer daño”. Se aplicó el cuestionario, sin ocasionar daño; en forma anónima y previo consentimiento informado y de forma confidencial.

# **CAPÍTULO III**

# **RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

Para el desarrollo de los análisis tanto descriptivo como el de la correlación entre las variables calidad de servicio con la satisfacción de los asegurados y con sus respectivas dimensiones; en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio-2017; los datos de la muestra de dichos asegurados, se trasladaron a baremos transformando los puntajes de los cuestionarios a niveles ya establecidas para su análisis; siendo:

CALIDAD DE ATENCIÓN		SATISFACCIÓN DEL ASEGURADO	
	NIVEL		NIVEL
A	Alto	A	Alto
R	Regular	M	Medio
B	Bajo	B	Bajo

#### 3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 01: Identificar los niveles de calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba

**Tabla 1**

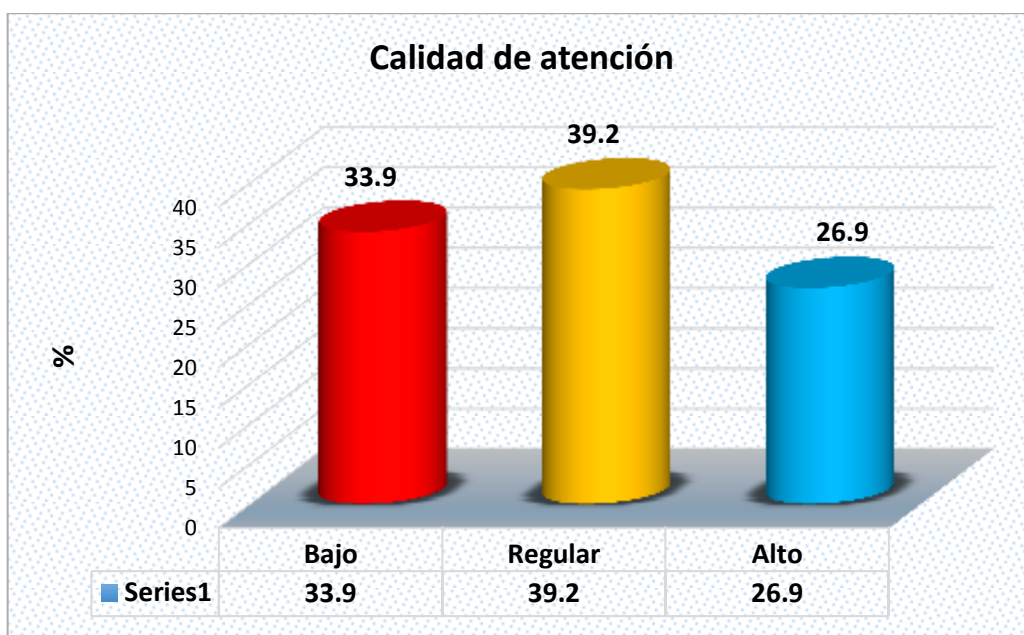
*Niveles de calidad de atención de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, 2017.*

Calidad de atención	Resultados	
	fi	%
Bajo	58	33,9
Regular	67	39,2
Alto	46	26,9
Total	171	100,0

**Fuente:** Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

**Figura 1**

*Porcentaje de asegurados respecto a los niveles de calidad de atención. Hospital de Pomabamba, 2017.*



**Interpretación:**

En la Figura 1, proveniente de la Tabla 1; se aprecian los porcentajes de los asegurados al SIS del Hospital de Pomabamba 2017; respecto a los niveles de la calidad de atención; para lo cual existe un porcentaje del 39,2% de dichos asegurados que perciben un nivel regular, un 33,9% de bajo y el 26,9% de alto.

**Tabla 2**

*Niveles de dimensiones de calidad de atención de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, 2017.*

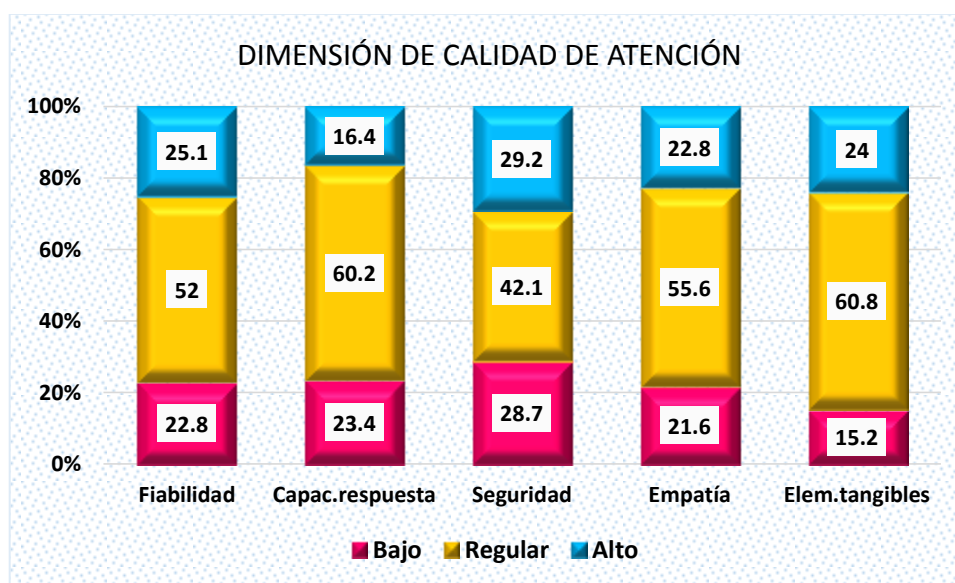
Dimensiones	Niveles	fi	%
D1.Fiabilidad	Bajo	39	22,8
	Regular	89	<b>52,0</b>
	Alto	43	25,1
D2. Capacidad de respuesta	Bajo	40	23,4
	Regular	103	<b>60,2</b>
	Alto	28	16,4
D3. Seguridad	Bajo	49	28,7
	Regular	72	<b>42,1</b>

	Alto	50	29,2
	Bajo	37	21,6
D4. Empatía	Regular	95	<b>55,6</b>
	Alto	39	22,8
D5. Elementos tangibles	Bajo	26	15,2
	Regular	104	<b>60,8</b>
	Alto	41	24,0
	Total	171	100,0

**Fuente:** Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

**Figura 2**

*Porcentaje de asegurados respecto a los niveles de calidad de atención. Hospital de Pomabamba, 2017. Según los niveles de calidad de atención*



**Interpretación:**

En la Figura 2, de la Tabla 2; se puede apreciar los porcentajes de los asegurados al SIS del Hospital de Pomabamba 2017; respecto a los niveles de las dimensiones de la calidad de atención; para ello se observa que en las cinco dimensiones de la calidad de atención existe un considerable porcentaje para el nivel regular, según la percepción de los asegurados; 52%, 60,2%, 42,1%, 55,6% y del 60,8%; seguido para una baja calidad y en similar porcentajes del 25%, 16,4%, 29,2, 22,8% y 24% para el nivel alto.

**Tabla 3**

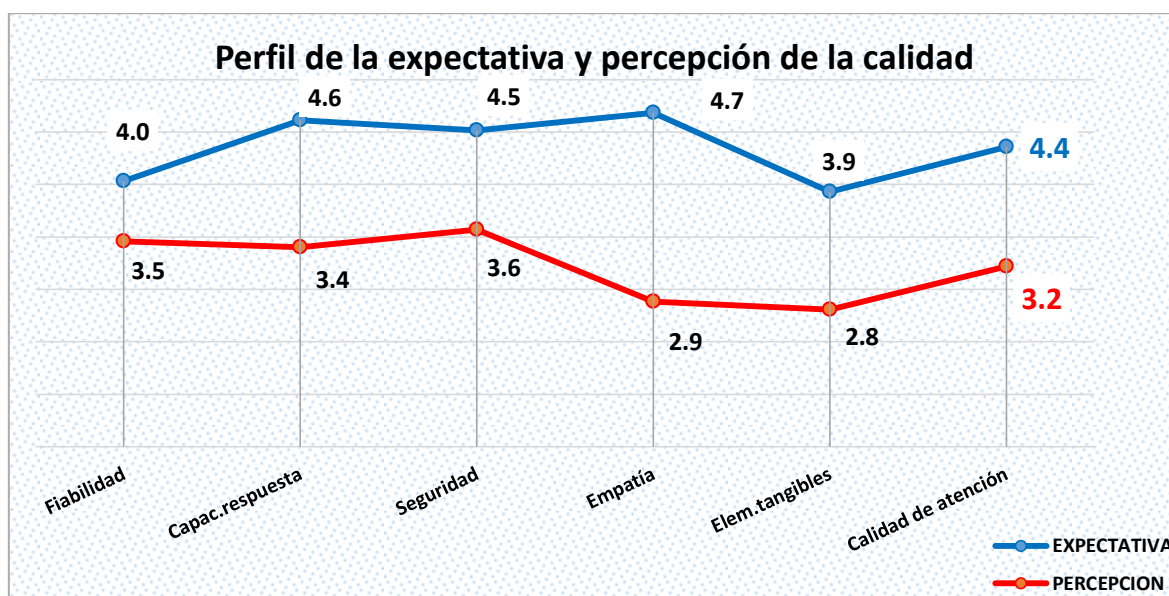
*Perfil de la expectativa y percepción de la calidad de atención de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, 2017.*

	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	Calidad de atención
Expectativa	4.0	4.6	4.5	4.7	3.9	4.4
Percepción	3.5	3.4	3.6	2.9	2.8	3.2
Brecha (P-E)	-0.6	-1.2	-0.9	-1.8	-1.1	-1.1

**Fuente:** Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

**Figura 3**

*Perfil de la expectativa y percepción de la calidad de atención de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017*



**Interpretación:**

En la Figura 3, obtenida de la Tabla 3; se puede apreciar el indicador promedio de la expectativa y percepción de la calidad de atención de los asegurados al SIS del Hospital de Pomabamba 2017; respecto a la brecha que existe entre ambas medidas.



**Tabla 4**

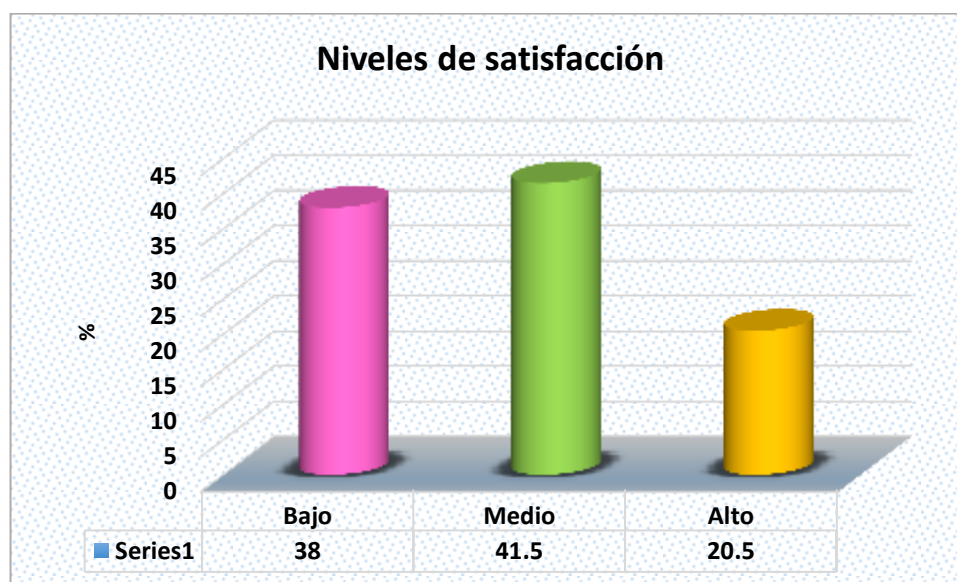
*Niveles de satisfacción de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, 2017.*

Satisfacción	fi	%
Alto	65	38,0
Medio	71	41,5
Bajo	35	20,5
Total	171	100,0

Fuente: Resultados de los instrumentos: cuestionario de evaluación

**Figura 4**

*Porcentaje de asegurados respecto a los niveles de satisfacción. Hospital de Pomabamba, 2017.*



**Interpretación:**

En la Figura 4, proveniente de la Tabla 4; se aprecian los porcentajes de los asegurados al SIS del Hospital de Pomabamba 2017; respecto a los

niveles de satisfacción; para lo cual existe un alto porcentaje del 41,5% de dichos asegurados que perciben de medio el nivel de satisfacción respecto a la atención recibida por los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba; seguido del 38% que lo califican de bajo el nivel o de alto un 20,5%

**3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 02: Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del asegurado.**

**Tabla 5**

*Matriz de interpretación de los coeficientes de correlación*

Coeficiente de correlación	Interpretación
0,00 – 0,20	Ínfima correlación
0,20 – 0,39	Escasa correlación
0,40 – 0,59	Moderada correlación
0,60 – 0,79	Buena correlación
0,80 - 1,00	Muy buena correlación

**Fuente.** - Sistema de análisis estadístico con SPSS. Dr. Henry Pedroza.

**A) Dimensión fiabilidad y satisfacción**

Ho: La fiabilidad de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ha: La fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

**Ho:  $r_{xy} = 0$**

**H<sub>1</sub>: r<sub>xy</sub> ≠ 0**

<b>Correlaciones</b>				
		Satisfacción		D1. Fidelidad
Rho de	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,544**</b>
Spearman		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis estadístico, para determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017; se observa que existe una correlación directa y moderada entre dichas variables (R=0,544); lo que nos indica que, al existir una diferencia significativa entre ambas variables, existe una relación entre ellas. Esto también se puede afirmar por el valor de significación aproximada o sig. bilateral (P-value=0,000)

### **B) Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción**

Ho: La capacidad de respuesta de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ha: La capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

**Ho: r<sub>xy</sub> = 0**

**H1: r<sub>xy</sub> ≠ 0**

### Correlaciones

			Satisfacción	D2. Capacidad Respuesta
Rho de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,479**</b>
Spearman		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### **Interpretación:**

De acuerdo al análisis estadístico, para determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017; se observa que existe una correlación directa y moderada entre dichas variables ( $R=0,479$ ); lo que nos indica que, al existir una diferencia significativa entre ambas variables, existe una relación entre ellas. Esto también se puede afirmar por el valor de significación aproximada o sig. bilateral ( $P\text{-value}=0,000$ )

#### **C) Dimensión seguridad y satisfacción**

Ho: La seguridad de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ha: La seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

**Ho:  $r_{xy} = 0$**

**H1:  $r_{xy} \neq 0$**

### Correlaciones

			Satisfacción	D3. Seguridad
Rho de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,498**</b>
Spearman		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico, para determinar la relación entre la dimensión seguridad de la variable calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017; se observa que existe una correlación directa y moderada entre dichas variables ( $R=0,498$ ); lo que nos indica que, al existir una diferencia significativa entre ambas variables, existe una relación entre ellas. Esto también se puede afirmar por el valor de significación aproximada o sig. bilateral ( $P\text{-value}=0,000$ )

### D) Dimensión empatía y satisfacción

Ho: La empatía de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ha: La empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

**Ho:  $r_{xy} = 0$**

**H1:  $r_{xy} \neq 0$**

### Correlaciones

			Satisfacción	D4. Empatía
Rho de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,425**</b>
Spearman	n	Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico, para determinar la relación entre la dimensión empatía de la variable calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017; se observa que existe una correlación directa y moderada entre dichas variables ( $R=0,425$ ); lo que nos indica que, al existir una diferencia significativa entre ambas variables, existe una relación entre ellas. Esto también se puede afirmar por el valor de significación aproximada o sig. bilateral ( $P\text{-value}=0,000$ )

### E) Dimensión elementos tangibles y satisfacción

Ho: Los elementos tangibles de la calidad de atención no se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ha: Los elementos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del asegurado atendido en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ho:  $r_{xy} = 0$

H1:  $r_{xy} \neq 0$

Correlaciones			Satisfacción	D5. Elementos Tangibles
Rho de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,246**</b>
Spearman		Sig. (bilateral)	.	<b>,001</b>
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación:

De acuerdo al análisis estadístico, para determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención y la

satisfacción del asegurado al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017; se observa que existe una escasa correlación directa entre dichas variables ( $R=0,246$ ); lo que nos indica que, al existir una diferencia significativa entre ambas variables, existe una escasa relación entre ellas. Esto también se puede afirmar por el valor de significación aproximada o sig. Bilateral ( $P\text{-value}=0,001$ )

### 3.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 03: Determinar el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado.

Ho: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

Ha: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los asegurados atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017

#### Correlaciones

			Satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,559**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	171	171
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>93,344<sup>a</sup></b>	<b>4</b>	<b>,000</b>

Razón de verosimilitud	89,559	4	,000
Asociación lineal por lineal	39,903	1	,000
N de casos válidos	171		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,42.

### Cálculo de la Chi-Cuadrado:

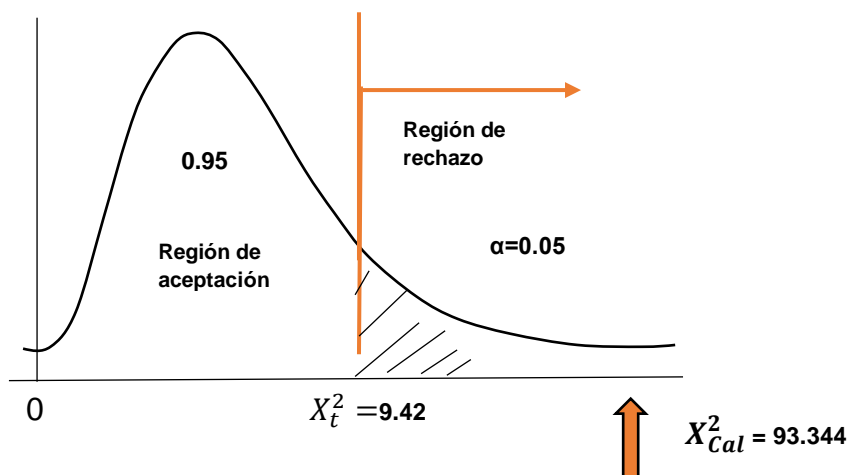
$$X_{Calculado}^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E} = 93,344$$

Hipótesis Estadística:  $H_0: r_{xy} = 0$

$H_a: r_{xy} \neq 0$

Nivel significancia:  $\alpha = 0,05$

Región Crítica:





**Regla de decisión:**

Si  $X^2_{\text{calculado}}=93,344$  es superior al valor  $X^2_{\text{tabla}}= 9.42$ , entonces se debe de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ); esto nos indica que existe relación significativa directa entre las variables calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017.

Así mismo, en la significación asintótica (bilateral), cuyo resultado es cero ( $P\text{-value}=0,000$ ), se comprueba también, que la prueba es significativa, es decir que se rechaza  $H_0$  y se toma como cierto  $H_a$ . Siendo la fuerza de relación entre ambas variables de  $R=0.559$ ; correlación moderada directa.

# **CAPÍTULO IV**

# **DISCUSIÓN**

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1. A nivel del marco teórico.**

Razo, Díaz, y Chávez (2016), la calidad se inicia en las ciencias administrativas, donde se centra en el producto tiene que ser de calidad si esta deseaba tener éxito sólo fue las empresas productivas, donde sus atributos, tiene que superar las expectativas que tenían, pero es nuevo el concepto en los servicios de salud, la calidad es importante, porque si se ofrece calidad de atención, entonces también mejorará la calidad de vida de las personas.

Vargas y Aldana (2007) los aportes de los representantes clásicos, donde Taylor incluyó la supervisión, y organizó el trabajo, lo cual enfoca a las organizaciones hacia la estandarización, los cuales marcan las directrices del círculo de la calidad, por otro lado Fayol propone los 14 principios, de gestión que conforman la cultura organizacional.

Mira, Rodríguez, Tirado, Sitges (2000). La teoría más conocida de la satisfacción del usuario, es la del paradigma de la desconfirmación de expectativas, que es la diferencia de lo que según este enfoque, se entiende como el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), según la teoría la satisfacción aparece como resultado de la confirmación de las expectativas o de la desconfirmación positiva de las mismas, mientras que la mayor insatisfacción se produce en el paciente que posee una expectativa exigente y que recibe una mala asistencia. (citado por Díaz, 2002)

### **4.2. A nivel de los antecedentes**

Según Jinés, Rojas, Valdés, y Marcel (2016) abordan sobre la “evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana»”, el estudio comprendió una muestra de 351 pacientes, 15 médicos usuarios habituales y 22 pacientes procedentes del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social, Los pacientes calificaron la atención, 82% es muy buena; 100% la información es muy buena, 77% es muy buena la calidad global del servicio. En conclusión manifiestan que la satisfacción mostrada por los usuarios indica la calidad de los servicios de salud.

Del Salto (2014); en Quito en “evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico Del Instituto Nacional Mejía”, concluye que se encuentran satisfechos con la atención entre el 88,97 y el 94,36%, más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica, al 32% no le tomaron sus signos vitales, el servicio de información pos consulta no es adecuada, el 98% evalúa que el trato del médico es adecuado, el tiempo de espera en la pre consulta es adecuado (81%).

Redhead (2015), realizó un estudio que aborda la “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”, la investigación se aplicó a 317 usuarios externos, para la recopilación de la información utilizó el instrumento SERVQUAL y Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE), la calidad de servicio es regular (46%) y concluye que la calidad y la satisfacción presentan una correlación Rho de sperman= .609, y  $p=,000$ , el cual indica que la relación es directa y significativa.

#### **4.3. A nivel de los resultados**

La discusión se empieza con el primer objetivo general donde se determina la relación que existe entre la variable calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017; cuyo valor del coeficiente de correlación es igual a 0,559 ( $r=0,559$ ); teniendo una moderada correlación entre ambas variables. Lo que significa que, a diferentes cambios en la calidad de servicio, también habrá cambios en la satisfacción de los asegurados del SIS en dicho hospital.

Asimismo en el primer objetivo específico en la tabla N° 4, concerniente al nivel de satisfacción de los asegurados SIS, el 41.5% de los atendidos su satisfacción es medio, mientras que el 38% demuestran que es alto su nivel de satisfacción, estos hallazgos se coinciden con jinez, H. E., Rojas, N. A., Valdés, Y. C., & Marcel, E. A. (2016) donde afirma que es importante el nivel de satisfacción que puedan tener los pacientes con la calidad brindada.

De tal manera en siguiente objetivo específico en la tabla N° 1; el 39.2% se manifiesta que su calidad de atención es regular, mientras que el 26.9% demuestra que es alta la atención que se les brinda a los asegurados SIS, estos hallazgos se contrastan con, Pinheiro, L. (2014) afirma que la calidad de atención es primordial en todo establecimiento de salud; ya que, por medio de ser atendidos por especialistas dará a fines de buenos resultados.

Finalmente en el objetivo específico donde se determina la relación entre las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del asegurado, en la tabla N° 5 se demuestra que estos coeficientes resultaron ser moderada para cuatro dimensiones y de una como escasa correlación, respecto a la variable satisfacción. Para ello se ha comprobado a través de la contratación de cinco hipótesis específicas y en las cuales se ha visto que las pruebas son significativas; comprobándose de esta manera que existe relación entre cada dimensión de la variable calidad de atención con la satisfacción.

Se determina que existe relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS, atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017. Así mismo el grado de relación entre ambas variables es de  $r=0,559$ , coeficiente directa y moderada.

# **CAPÍTULO V**

# **CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

### 5.1. Conclusión general.

Se determina la relación que existe entre la variable calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017; cuyo valor del coeficiente de correlación es igual a 0,559 ( $r=0,559$ ); teniendo una moderada correlación entre ambas variables. Lo que significa que, a diferentes cambios en la calidad de servicio, también habrá cambios en la satisfacción de los asegurados del SIS en dicho hospital.

Esta afirmación, es como resultado de la prueba de hipótesis entre ambas variables en estudio y donde el P\_ value es igual a 0,000 valor menor al del nivel de significancia del 5%; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa y moderada entre la calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS.

### 5.2. Conclusiones específicas.

1. Al analizar los niveles de la variable calidad de atención de los asegurados al SIS y atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017, se identifica que el nivel más frecuente y con mayor porcentaje de asegurados que lo afirman, es el de regular; seguido del nivel bajo y finalmente del nivel alto. Cabe indicar que al analizar las dimensiones de la variable calidad de atención; el mayor porcentaje se debe a los elementos tangibles, luego a la capacidad de respuesta y en menor nivel para la seguridad.
2. Se identifica que los niveles de satisfacción percibida por los asegurados al SIS atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017; es medio, seguido de bajo y finalmente alto; según la percepción de dichos asegurados.

3. Al desarrollar el análisis de relación entre las dimensiones de la variable calidad de atención y satisfacción de los asegurados atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017, a través de las correlaciones bivariadas; estos coeficientes resultaron ser moderada para cuatro dimensiones y de una como escasa correlación, respecto a la variable satisfacción. Para ello se ha comprobado a través de la contrastación de cinco hipótesis específicas y en las cuales se ha visto que las pruebas son significativas; comprobándose de esta manera que existe relación entre cada dimensión de la variable calidad de atención con la satisfacción.
  
4. Se determina que existe relación entre las variables calidad de atención y satisfacción de los asegurados al SIS, atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero-junio 2017. Así mismo el grado de relación entre ambas variables es de  $r=0,559$ , coeficiente directa y moderada.



# **CAPÍTULO VI**

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Fomentar en todo el personal del hospital ofrecer una atención oportuna, ágil y con calidad, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente y sus familiares.
- Promover la comunicación entre el personal y los pacientes comprendiendo que es la mejor herramienta para identificar e intervenir en las necesidades del paciente y de esta manera medir la satisfacción del mismo frente al cuidado brindado.
- Se sugiere a la dirección general del establecimiento preocuparse por la medición de la cultura organizativa del establecimiento el cual responde a la Norma técnica número 623- 2008 MINSA.

## **VII. REFERENCIAS**

## VII. REFERENCIAS

- Álvarez F. (2015). *Calidad y auditoría en salud* (3 era ed.). Eco Ediciones.
- Arrué J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*. San Juan Bautista: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Bureau, V. (2009). *Logística Integral*. Madrid: Fundación Confederal.
- Calidad, A (2003). *Como medir la satisfacción del cliente*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=5\\_aHCogvwyEC&dq=satisfaccion&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&dq=satisfaccion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Camba, L. (2014). *Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014*. IC, 5(2), 173-180. Doi Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.21895/in+cres.v5i2.387>
- Chambe, J. (22 de 10 de 2013). *Percepción de la Calidad de Atención del Control Prenatal por la Usuaría Externa en el Centro de Salud Jorge Chávez y Centro de Salud Nuevo Milenio de Puerto Maldonado, en el Año 2012*. Obtenido de Repositorio Digital de Tesis UNJBG: <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/269>
- Chang, M., Alemán, M. Cañizares, M., & Ibarra, A. (1999). *Satisfacción de los pacientes con la atención médica*. Rev. Cubana Med Gen Integr, 15(5). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21251999000500009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251999000500009)
- 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*. Quito: universidad central de Ecuador.
- Díaz, R. (2002). *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev. Calidad Asistencial, 17(1).

- Douglas, K., & Bateson, J. E. (2002). *Fundamento de Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos*. México: Thompson.
- Drummond, H. (2001). *La calidad total: el movimiento de la calidad*. (E. C. S.A, Ed.) España: Ediciones Deusto S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Jinés, H. Rojas, N. Valdés, Y, & Marcel, E. (2016). Evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del Laboratorio Clínico «Dayana». *Rev. Latinoamericana Patol Clin Med Lab*, 63(1), 50-55.
- La superintendencia de Salud. (2017). *REGISTRO NOMINAL DE AFILIADOS DE SUSALUD AL 15 DE ENERO DEL 2017*. Lima: SUSALUD.
- Massip, C., Ortíz, R. Lanta, M. Peña, M., & Infante, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
- Mira, J, & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Obtenido de [calite-revista.umh.es](http://calite-revista.umh.es)
- Pinheiro, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de Los usuarios asociados a la estrategia salud de la Familia (esf) en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/45>
- Ramos, B. N. (2004). *Control de calidad de la atención de salud*. ECIMED.
- Razo, M, Díaz, R., & Chávez, L. (2016). Calidad de la atención y calidad de vida: Atención gerontológica centrada en las personas. *REVISTA CONAMED*, 21(4).
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima: universidad nacional mayor de San

Marcos. Recuperado de  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>

Revilla, H., González, D., & Valenzuela, L. M. (2016). Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación. *MEDISAN*, 20(3), 310-316.

Reyes, H et al (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud pública de México*, 2, 100-105.

Rodríguez, R. (2011). Áncash: Centros de salud presentan deficiencias en calidad de atención. Obtenido de <http://rpp.pe/peru/actualidad/ancash-centros-de-salud-presentan-deficiencias-en-calidad-de-atencion-noticia-387969>

Salas, M. (2013). Satisfacción del usuario del seguro integral de salud (sis) con respecto a la accesibilidad en la consulta de la especialidad de otorrinolaringología en el hospital regional Honorio delgado de Arequipa 2012. Arequipa: Repositorio de tesis UCSM. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4559>

Schiffman, L. & Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor* (8 va ed.). México: Pearson Educación.

SUSALUD. (2016). *Boletín estadístico Segundo Trimestre 2016*. Lima: SUSALUD.

Vargas, M. & Aldana, L. (2007). *Calidad en el servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.

Vásquez, S., & Sotomayor, Y (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del paciente gineco obstétrico del hospital José Agurto Tello*. Lima: Universidad Peruana La Unión. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/226>

Vela, C. (2012). *Evaluación de la calidad de atención de un servicio de alu desde el punto de vista de los usuarios*. Lima: Editorial UNMSM.

Vilca, E. (2012). *El proyecto de investigación científica*. Trujillo: EDUNT.

# **ANEXO**

## ANEXO 01: Instrumentos

### Encuesta de calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba.

Edad: ..... Sexo: M  F

Usuario: SIS ( ) Particular ( )

Procedencia:

Tipo de susuario: Nuevo ( ) Continuador ( )

Grado de instrucción:

1= Analfabeto	4 = Superior técnica	7= Primaria incompleta
2 = Primaria	5 = Superior Universitaria	8= secundari incompleta
3 = Secundaria	6 =Superior universitaria incompleta	9= Superior técnica incompleta

<b>EXPECTATIVAS</b>						
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.						
Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
01	E Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina.					
02	E Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.					
03	E Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
04	E Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
05	E Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
06	E Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida					
07	E Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida					
08	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
09	E Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida					
10	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad					



11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza					
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud					
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán					
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					

### PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?				
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?				
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?				
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?				

06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

**Encuesta de satisfacción de los asegurados al SIS en los consultorios  
externos de medicina del Hospital de Pomabamba.**

**I. ASPECTOS GENERALES**

Edad: ..... Sexo: M  F

Usuario: SIS ( ) Particular ( )

Procedencia:





## Ficha técnica de los instrumentos

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario SERVQUAL
2) Autor/Adaptación	Ministerio de Salud (Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA)
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	171 asegurados atendidos en consultorios externos de medicina
7) Finalidad	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.
8) Materiales	Ficha del cuestionario SERVQUAL.
<p><b>9) Codificación:</b></p> <p><i>Este cuestionario evalúa dos dimensiones:</i> I. Expectativas (indicadores: Aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, con una escala valorativa de 1 a 5); II. Percepciones (Indicadores: Seguridad y Empatía, con una escala valorativa de 1 a 5). Ambas dimensiones se han valorado con un cuestionario por partes de 22 preguntas.</p>	
<p><b>10) Propiedades psicométricas:</b></p> <p><b>Fiabilidad:</b> Coeficiente de confiabilidad con el uso del Alfa de Cronbach para la variable Calidad de atención y sus dimensiones, y la variable satisfacción de los asegurados del SIS que son atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017</p> <p><b>Validez:</b> Los instrumentos ya se encuentran validados, para la confiabilidad se utilizará el alfa de cronbach y la correlación de elementos para identificar que ninguna pregunta tenga correlación negativa.</p>	
<p><b>11) Observaciones:</b></p> <p>Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: bajo, regular y alto respectivamente.</p>	

## Validez de los instrumentos

Los instrumentos ya se encuentran validados, para la confiabilidad se utilizará el alfa de cronbach y la correlación de elementos para identificar que ninguna pregunta tenga correlación negativa. Caso contrario debe eliminarse la pregunta.

La consistencia interna de los ítems de los instrumentos se aplicará una encuesta piloto a 20 usuarios, a fin de identificar ítems que si existe variabilidad.

Respetando la siguiente escala

Coeficiente alfa >.9 es excelente

Coeficiente alfa >.8 es bueno

Coeficiente alfa >.7 es aceptable

Coeficiente alfa >.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >.5 es pobre

Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

Donde Loo (como se citó en Frías, 2011) donde el valor de consistencia que se considera adecuado es de 0.8 o más.

## Confiabilidad de los instrumentos:

**Tabla 6**

*Coeficiente de confiabilidad con el uso del Alfa de Cronbach para la variable Calidad de atención y sus dimensiones, y la variable satisfacción de los asegurados del SIS que son atendidos en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, enero a junio 2017*

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	Fiabilidad	0,765	5
	Capacidad de respuesta	0,741	4
	Seguridad	0,709	4
	Empatía	0,639	5
	Elementos tangibles	0,601	4
Calidad de atención		<b>0,835</b>	22
Satisfacción		<b>0,722</b>	16

**Fuente:** Procesamiento del cuestionario aplicado a los trabajadores

## Anexo 02: Matriz de consistencia

“Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017”

Br. Juan Miguel Escudero Ortega

TÍTULO	Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	<p>Rodríguez (2011), las vicisitudes en salud también se presentan en la región Ancash, sobre todo en la atención de salud, porque son frecuentes las quejas de los asegurados del SIS, quienes han manifestado que la atención no es de calidad, porque no hay medicamentos, el personal es insuficiente, no hay horarios accesibles y oportunos porque no atiende de manera permanente y frecuente, además el servicio es inadecuado, afectando por lo general a los asegurados de las zonas periféricas.</p> <p>La situación actual de la infraestructura es inapropiada, habiéndose adaptado consultorios externos en ambientes diseñados para otro uso, tiene limitaciones en el número de personal profesional médico para la atención en consulta externa, así mismo es notorio el desabastecimiento de medicamentos e insumos, principalmente aquellos que están destinados para la atención de asegurados del Seguro Integral de Salud.</p>
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA GENERAL	¿Existe relación entre la satisfacción del asegurado al SIS y la calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017
HIPÓTESIS GENERAL	<p>Hi: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.</p>
OBJETIVO GENERAL	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	•Identificar los niveles de satisfacción del asegurado al SIS atendido en consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de

	<p>enero a junio del 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Identificar los niveles de calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.</li> <li>•Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad con la satisfacción en los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.</li> <li>•Determinar el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del asegurado al SIS atendido en consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.</li> <li>•Proponer un plan de mejora continua para la atención de asegurados al SIS.</li> </ul>														
<p>DISEÑO DEL ESTUDIO</p>	<p>La investigación según el tipo de estudio es no experimental – transversal – correlacional. (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>														
<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>La población estará conformada por 2932 usuarios afiliados al SIS que se atiende en consulta de medicina. La muestra se consideró la siguiente fórmula para poblaciones finitas.</p> $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ <p>N= 171 usuarios del SIS de consulta externa de medicina</p>														
<p>VARIABLES DE ESTUDIO</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> <u>Calidad de atención</u></p> <p><b>Definición Conceptual:</b></p> <table border="1" data-bbox="560 1243 1374 1736"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Calidad de atención  Variable independiente</td> <td>Expectativas</td> <td>Aspectos tangibles  Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Percepciones</td> <td>Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Satisfacción de los asegurados</p> <p><b>Definición Conceptual:</b></p> <table border="1" data-bbox="560 1910 1374 1975"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> <th>indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Indicador	Calidad de atención  Variable independiente	Expectativas	Aspectos tangibles  Confiabilidad	Percepciones	Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía	Variable 2	Dimensiones	indicadores			
Variable	Dimensiones	Indicador													
Calidad de atención  Variable independiente	Expectativas	Aspectos tangibles  Confiabilidad													
	Percepciones	Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía													
Variable 2	Dimensiones	indicadores													



		Satisfacción del usuario	<b>Estructura</b>	Seguridad Accesibilidad	
		Variable dependiente	<b>Proceso</b>	Respeto al usuario Información completa Oportunidad	
			<b>Resultado</b>	Eficiencia Satisfacción Global	



## **Anexo 4: Otros**

### **Consentimiento informado**

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 30 minutos, en el cual se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

Br. Juan Miguel Escudero Ortega

jmeo06@hotmail.com

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación "Satisfacción del asegurado al SIS y calidad de atención que brinda los consultorios externos de medicina del Hospital de Pomabamba, de enero a junio del 2017.

Br. Juan Miguel Escudero Ortega

DNI: 40432427

## BASE DE DATOS: BAREMOS DE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

V1. CALIDAD DE ATENCIÓN												V2.SATISFACCIÓN	
Fiabilidad		Cap.respuesta		Seguridad		Empatía		Elem.tangibles		Punt.	Nivel	Punt.	Nivel
Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel	Punt.	Nivel
12	B	11	B	8	B	11	B	7	B	75	B	6	B
14	B	14	R	12	B	10	B	10	R	60	B	6	B
16	R	13	R	16	R	10	B	11	R	66	B	9	M
21	A	14	R	14	R	13	R	13	A	75	R	8	M
13	B	11	B	11	B	13	R	9	B	57	B	5	B
19	R	17	A	18	A	14	R	10	R	78	A	14	A
15	B	10	B	13	R	16	R	8	B	62	B	6	B
16	R	15	R	14	R	15	R	8	A	74	R	5	B
17	R	13	R	16	R	14	R	12	R	72	R	12	A
16	R	15	R	11	A	10	A	9	A	55	A	5	B
21	A	19	A	17	A	17	A	11	R	85	A	14	A
15	B	11	B	12	B	16	R	10	R	64	B	5	B
19	R	12	R	14	R	12	B	8	B	65	B	13	A
20	A	15	R	15	R	15	R	12	R	77	R	9	M
23	A	16	A	17	A	17	A	14	A	87	A	13	A
17	R	14	R	10	B	16	R	11	R	68	R	12	A
16	R	11	B	15	R	11	B	12	R	65	B	6	B
16	A	12	A	15	R	13	A	11	R	82	A	6	B
13	A	13	R	10	A	10	A	10	R	79	A	4	B
19	R	15	R	17	A	16	R	10	R	77	R	9	M
20	A	11	B	8	B	10	B	7	B	56	B	7	M
16	R	15	R	12	B	11	B	9	B	63	B	10	M
17	R	14	R	16	R	9	B	12	R	68	R	5	B
16	R	15	R	14	R	14	R	13	A	72	R	8	M
21	A	17	A	17	A	13	R	10	R	78	A	12	A
13	B	16	A	13	R	13	R	10	R	65	B	5	B
19	R	16	A	16	R	16	R	12	R	79	A	13	A
15	A	15	R	11	A	16	R	12	R	80	A	5	B
16	R	13	R	16	R	18	A	12	R	75	R	10	M
17	R	10	R	10	A	16	R	7	A	79	A	4	B
24	A	19	A	18	A	18	A	13	A	92	A	13	A
21	A	11	B	15	R	16	R	9	B	72	R	7	M
21	A	15	R	18	A	17	A	11	R	82	A	13	A
19	R	14	R	15	R	15	R	11	R	74	R	9	M
20	A	15	R	17	A	16	R	11	R	79	A	13	A
16	R	13	R	15	R	17	A	12	R	73	R	11	A
17	R	11	B	16	R	16	R	12	R	72	R	7	M
14	B	8	B	9	B	15	R	11	R	57	B	6	B
13	B	11	B	13	R	14	R	9	B	60	B	5	B
13	B	14	R	12	B	14	R	11	R	64	B	6	B
12	R	11	B	9	B	10	B	7	B	56	B	5	B
20	A	8	A	12	B	10	B	8	B	66	B	4	B
16	R	15	R	13	R	10	B	13	A	67	R	13	A
17	R	15	R	14	R	13	R	14	A	73	R	9	M
14	B	10	B	13	B	15	R	10	R	58	B	12	A
21	A	17	A	18	A	14	R	10	R	80	A	13	A
21	A	16	A	16	R	17	A	12	R	82	A	7	M
15	B	14	R	12	B	14	R	12	R	67	R	8	M
20	A	13	R	12	B	16	R	10	R	71	R	9	M
15	B	11	B	10	B	13	R	10	R	59	B	5	B
14	B	15	R	12	B	17	A	10	R	68	R	10	M
16	R	11	B	12	B	16	R	11	R	66	B	5	B
21	A	15	R	18	A	16	R	11	R	81	A	9	M

21	A	14	R	15	R	16	R	11	R	77	R	8	M
19	R	15	R	17	A	16	R	11	R	78	A	13	A
20	A	13	R	16	B	13	R	10	R	90	B	14	A
16	R	11	B	15	R	17	A	12	R	71	R	7	M
17	R	17	A	15	R	18	A	13	A	80	A	9	M
16	R	13	R	14	R	9	B	8	B	60	B	12	A
14	B	10	B	10	B	13	R	9	B	56	B	6	B
21	A	11	B	8	B	11	B	7	B	58	B	8	M
19	R	15	R	12	B	10	B	7	B	63	B	11	A
20	A	14	R	16	R	9	B	10	R	69	R	7	M
16	R	13	R	14	R	14	R	11	R	68	R	5	B
17	R	14	R	13	R	13	R	10	R	67	R	9	M
15	B	12	R	15	R	13	R	12	R	67	R	9	M
21	A	16	A	16	R	16	R	12	R	81	A	7	M
21	A	14	R	17	A	17	A	11	R	80	A	13	A
19	R	13	R	9	B	17	A	10	R	68	R	10	M
14	B	13	R	10	B	14	R	12	R	63	B	6	B
16	R	12	R	14	R	15	R	12	R	69	R	11	A
17	R	11	B	14	R	16	R	11	R	69	R	5	B
16	R	15	R	17	A	17	A	13	A	78	A	9	M
21	A	14	R	15	R	15	R	11	R	76	R	7	M
21	A	15	R	17	A	17	A	17	R	95	A	15	A
19	R	13	R	15	R	16	R	10	R	73	R	7	M
20	A	11	B	15	R	16	R	10	R	72	R	8	M
16	R	13	A	15	R	12	A	13	A	80	A	7	M
17	R	13	R	14	R	12	B	12	R	68	R	8	M
16	R	15	R	17	A	17	A	12	R	77	R	7	M
15	A	11	B	8	B	10	B	7	B	57	B	5	B
21	A	15	R	12	B	11	B	7	B	66	B	10	M
19	R	14	R	16	R	9	B	10	R	68	R	7	M
16	R	13	R	11	B	12	B	10	R	62	B	5	B
16	R	15	R	17	A	14	R	10	R	72	R	9	M
17	R	9	B	10	B	14	R	11	R	61	B	6	B
16	R	16	A	16	R	17	A	14	A	79	A	11	A
17	A	14	R	17	A	16	R	11	R	79	A	6	B
21	A	13	R	16	R	18	A	10	R	78	A	12	A
19	R	14	R	17	A	16	R	11	R	77	R	8	M
20	A	17	A	17	A	17	A	10	R	81	A	14	A
16	R	11	B	14	R	16	R	12	R	69	R	9	M
17	R	15	R	17	A	16	R	13	A	78	A	10	M
16	R	14	R	15	R	16	R	13	A	74	R	8	M
21	A	15	R	17	A	16	R	11	R	80	A	9	M
18	R	13	R	10	B	15	R	10	R	66	B	5	B
19	R	11	B	15	R	16	R	10	R	71	R	7	M
15	A	10	A	15	R	13	A	12	R	54	A	5	B
15	B	8	B	15	B	17	A	12	R	75	B	13	A
17	R	15	R	17	A	16	R	12	R	77	R	7	M
16	R	11	B	9	B	11	B	9	B	56	B	6	B
11	B	13	R	11	B	10	B	8	B	53	B	5	B
21	A	12	R	15	R	10	B	10	R	68	R	7	M
19	R	13	R	11	B	13	R	6	B	62	B	6	B
20	A	15	R	17	A	13	R	8	B	73	R	10	M
15	B	9	A	11	B	12	B	12	R	66	B	4	B
17	R	14	R	16	R	15	R	12	R	74	R	8	M
15	B	12	R	10	B	8	B	11	R	56	B	6	B
19	R	11	B	16	R	14	R	10	R	70	R	9	M
16	R	13	R	11	B	13	R	12	R	65	B	5	B
19	R	17	A	17	A	17	A	9	B	79	A	10	M
20	A	11	B	15	R	16	R	9	B	71	R	9	M
24	A	16	A	17	A	17	A	14	A	88	A	12	A
17	R	14	R	15	R	15	R	13	A	74	R	5	B

16	R	15	R	17	A	11	A	13	A	78	A	5	B
14	B	13	R	12	B	13	R	11	R	63	B	4	B
11	B	11	B	15	R	14	R	10	R	61	B	4	B
19	R	17	A	15	R	18	A	11	R	80	A	9	M
20	A	13	R	18	A	16	R	10	R	77	R	9	M
16	R	15	R	17	A	11	A	12	R	77	R	5	B
15	B	11	B	8	B	10	B	9	B	53	B	5	B
15	B	15	R	12	B	11	B	9	B	62	B	6	B
18	R	14	R	16	R	9	B	13	A	70	R	10	M
18	R	13	R	14	R	14	R	6	B	65	B	9	M
16	R	15	R	17	A	13	R	11	R	72	R	7	M
17	R	10	A	12	A	14	R	13	A	55	A	5	B
15	B	13	R	10	B	13	R	13	A	64	B	6	B
17	R	14	R	17	A	16	R	13	A	77	R	7	M
16	R	13	R	16	R	13	A	12	R	75	R	5	B
18	R	14	R	17	A	16	R	14	A	79	A	8	M
18	R	17	A	17	A	18	A	12	R	82	A	13	A
16	R	11	B	14	R	16	R	12	R	69	R	6	B
20	A	15	R	17	A	16	R	8	A	55	A	5	B
14	B	14	R	15	R	16	R	13	A	72	R	5	B
16	R	11	B	17	A	14	R	13	A	71	R	9	M
16	R	13	R	15	R	17	A	12	R	73	R	9	M
18	R	11	B	17	A	16	R	13	A	75	R	10	M
21	A	17	A	15	R	19	A	14	A	86	A	13	A
16	R	13	R	11	B	12	B	13	A	65	B	5	B
12	B	14	R	15	R	14	R	10	R	65	B	6	B
16	R	11	B	8	B	11	B	9	B	55	B	6	B
15	B	14	R	12	B	10	B	11	R	62	B	6	B
14	B	14	R	16	R	10	B	12	R	66	B	9	M
18	R	13	R	14	R	13	R	12	R	70	R	7	M
18	R	15	R	17	A	14	R	14	A	78	A	10	M
16	R	17	A	18	A	14	R	9	A	81	A	8	M
17	R	16	A	16	R	16	R	15	A	80	A	12	A
14	B	14	R	17	A	17	A	13	A	75	R	7	M
17	R	13	R	12	B	17	A	12	R	71	R	12	A
16	R	14	R	17	A	17	A	13	A	77	R	8	M
17	R	12	A	17	A	17	A	9	A	55	A	5	B
17	R	9	B	14	R	15	R	12	R	67	R	8	M
19	R	12	R	17	A	14	R	14	A	76	R	7	M
12	B	13	R	15	R	13	R	12	R	65	B	4	B
13	B	9	B	13	R	13	R	11	R	59	B	4	B
14	B	13	R	15	R	16	R	12	R	70	R	11	A
14	B	11	B	15	R	15	R	10	R	65	B	6	B
16	R	12	R	12	B	13	R	11	R	64	B	6	B
15	B	11	B	12	B	13	R	10	R	61	B	5	B
14	B	15	R	17	A	16	R	13	A	75	R	9	M
14	B	11	B	8	B	10	B	10	R	53	B	5	B
16	R	15	R	11	B	11	B	12	R	65	B	6	B
17	R	14	R	15	R	9	B	12	R	67	R	10	M
16	R	11	B	9	B	11	B	11	R	58	B	5	B
14	B	12	R	17	A	12	B	11	R	66	B	6	B
12	B	11	B	12	B	13	R	11	R	59	B	6	B
19	R	15	R	16	R	16	R	16	A	82	A	13	A
20	A	14	R	16	R	16	R	14	A	80	A	13	A
16	R	12	R	16	R	18	A	12	R	74	R	8	M
17	R	14	R	17	A	16	R	13	A	77	R	8	M
24	A	19	A	17	A	18	A	17	A	95	A	14	A

Fuente.- Elaboración propia

