



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires – Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Guerrero Calero, Leonardo Javier (ORCID: 0000-0003-4559-4116)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 000-0002-1536-3109X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO-PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos por confiar en mi capacidad y brindarme la confianza para salir adelante.

A Dios por darme la fuerza necesaria para salir adelante.

## **Agradecimiento**

Mi tesis, dedicada a mis maestros por perseguir la verdad, porque es más conveniente conocer la causa de la falsedad. Por la esperanza, porque es un sueño del hombre despierto. Por querer el esfuerzo y la virtud para alcanzar el bienestar, pues la vida de todo ser merece ser digna y respetada desde su inicio y hasta su final.

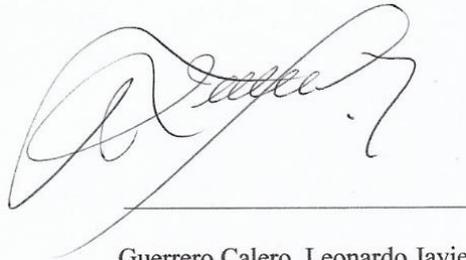
Mi investigación, dedicada a mis padres, por enseñarme que es mejor un poco que esté bien hecho que una gran cantidad imperfecta, por desear la calidad en vez de cantidad, pues la esencia de la vida es hacer lo correcto y de buena fe, como fundamento de toda sociedad.

## **Página Del Jurado**

## Declaratoria De Autenticidad

Yo, Leonardo Javier Guerrero Calero, con DNI 70376258 he cumplido con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declarando bajo juramento que todo el estudio presente es auténtico. En tal sentido, soy responsable ante cualquier acto corrupto que tenga como objetivo contradecir mi investigación de la verdad, Trujillo Diciembre del 2019.

Trujillo, 06 de Diciembre del 2019



Guerrero Calero, Leonardo Javier

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página Del Jurado.....	iv
Declaratoria De Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción .....	1
II. Método .....	8
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
2.2. Operacionalización de las variables .....	9
2.3. Población, muestra y muestreo .....	10
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	11
2.5. Procedimiento.....	13
2.6. Método de análisis de datos.....	13
2.7. Aspectos éticos .....	13
III. Resultados .....	14
IV. Discusión .....	31
V. Conclusiones .....	36
VI. Recomendaciones .....	38
Referencias.....	39
Anexos.....	42

## Resumen

En un 2019 saturado de tecnología e increíbles formas de mejorar el trato al cliente o consumidor de un producto o servicio no puede ser que la salud, siendo una tendencia en el mundo y necesaria por sus especialidades tenga un trato poco eficiente con el paciente, lograr acercarnos a esta realidad en el servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, por su enorme acogida es una necesidad. Esta investigación descriptiva y transversal, se realizó con el objetivo de determinar la Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019, desde la perspectiva de los usuarios que acuden al servicio, conocer la calidad de este es importante para identificar dimensiones del servicio que requieran ser mejoradas. Se han evaluado 385 usuarios, aplicándoles la encuesta Servqual modificada, encontrándose que la satisfacción en los usuarios es del 40.89% , las variables de calidad que requieren ser mejoradas por su elevada insatisfacción (mayor al 60%) son: Orientación y explicación sobre el procedimiento de la consulta externa, Disponibilidad de citas, Rapidez en caja y modulo del SIS, Rapidez en toma de análisis de laboratorio, Rapidez en farmacia y Disponibilidad de equipos y materiales. Para poder mejorar los resultados se ha de requerir el cumplimiento que debe tener la entidad con el respeto y disposición del usuario del servicio, mejorar la información y orientación que brinda el personal de manera clara por los trámites para la atención, facilitar la rapidez de atención en caja o módulo del SIS, así como la toma de exámenes de laboratorio, la rapidez en farmacia y disponibilidad de materiales y equipos para atender al usuario, por lo que se ha propuesto mejoras.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad del Servicio, usuario

## **Abstract**

In a 2019 saturated with technology and incredible ways to improve the customer or consumer treatment of a product or service it cannot be that health, being a trend in the world and necessary for its specialties has an inefficient treatment with the patient, achieve approaching this reality in the service of the Vista Alegre District Hospital, for its enormous reception is a necessity. This descriptive and transversal research was carried out with the objective of determining the Quality of Service of the Vista Alegre District Hospital, Buenos Aires-Trujillo 2019, from the perspective of the users who come to the service, knowing the quality of this is important to identify service dimensions that need to be improved. 385 users have been evaluated, applying the modified Servqual survey, finding that user satisfaction is 40.89%, the quality variables that need to be improved by their high dissatisfaction (greater than 60%) are: Orientation and explanation about the procedure of the external consultation, Availability of appointments, Speed in cash and module of the SIS, Speed in making laboratory analysis, Speed in pharmacy and Availability of equipment and materials. To be able to improve the results, the compliance that the entity must have with the respect and willingness of the user of the service must be required, to improve the information and guidance that the staff clearly provides for the procedures for care, to facilitate the speed of attention in a box or module of the SIS, as well as the taking of laboratory tests, the speed in pharmacy and the availability of materials and equipment to assist the user, so improvements have been proposed.

Keywords: Satisfaction, Quality of Service, user

## I. Introducción

Encontrar satisfecho al usuario de un servicio es el pie de exigencia de este 2019, sobre todo si la calidad tiene muchas perspectivas en los usuarios, siendo desde ya las palabras más relacionadas: rapidez y cuidados. Por eso, se compromete la vida del paciente y se busca llevar consigo mejoría, al hablar del sector salud.

En agosto del 2003, la Gerencia Regional del Ministerio de Salud en La Libertad buscó reestructurar el sistema de mejora de la calidad. En efecto, desarrollar la forma de gestionar la calidad en el norte del país ha sido su principal función. Sin embargo, en la actualidad el órgano constituido no implementa un sistema orientado a resultados de mejor nivel en atención, siendo un establecimiento desfasado bajo la supervisión del MINSA. La intención de mejora es clara pero no existe un procedimiento que subsane los procesos equívocos, entre ellos, la consulta externa es el problema de mayor importancia para los pobladores del distrito.

Desde octubre del 2009, el MINSA viene efectuando un Sistema de Control de Calidad que considera parámetros de todas las instituciones de salud, el indicador satisfacción es el más importante, con un valor porcentual de 80% como mínimo para ser un indicador estable. El estudio presentó una percepción positiva del servicio con un 82% de satisfacción en base los centros de salud que dependen del Gobierno Regional de La Libertad, sin embargo, en la actualidad, los criterios de evaluación deben ser otros.

En Hospital Distrital de Vista Alegre, la consulta externa es un proceso crítico del servicio de salud en las siguientes especialidades: Traumatología, Otorrino, Oftalmología, Radiología, Psicología, Ginecología y Cirugía interna, cumpliendo un horario de ocho horas al día, de lunes a viernes de 08:00 – 16:00 horas.

Los reclamos sobre la atención del hospital han ido aumentando severamente, mostrando pacientes indiferentes ante el avance de la medicina. Las quejas de los usuarios son referentes a la insuficiente información del personal médico durante la atención, la falta de equipamiento, la impuntualidad del médico, la falta de respeto por la privacidad del usuario, la falta de confianza sobre el personal de salud, la lentitud del módulo del SIS, la falta de medicina en farmacia y la falta de señalización en la consulta externa.

Es alarmante encontrar a usuarios incómodos y enojados con el servicio brindado, por ello la investigación determinó la Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019, donde se consiguió datos confiables que apoyan la mejora del servicio, a un bajo costo y de alta confiabilidad para disminuir perjuicios organizacionales.

En secuencia, toda investigación precede de rasgos históricos, por tanto, fue importante conocer aquellas investigaciones internacionales que servirían de apoyo para nuestra realidad.

Civiera (2014) investigó de forma descriptiva la “calidad del servicio hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, tuvo como principal encontrar el valor en la calidad y preocupación de mejora por parte de los centros sanitarios. Se entrevistaron a 399 personas, el Hospital Privado de Valencia, el Hospital Público de Sagunto y el Hospital Público de Alzira; 92, 171 y 136 personas consecutivamente encontrándose una mayor preocupación en brindar servicios de calidad que provoquen bienestar en el usuario. Se empleó un 5% de error muestral, utilizando para la investigación individuos mayores de 18 años. La investigación concluye en que: se atiende bien, la confianza inspirada por el personal de salud es alta, y finalmente que la percepción respecto consulta externa fue mala en la sala de espera.

Blandón, Yudy; García, Del Carmen; Rodríguez Martínez (2017) Investigadores de la Universidad Nacional de Nicaragua en investigación “Calidad Atención de los servicios de salud: Percepción de los pacientes, Matagalpa 2017” describieron atención recibida por los usuarios externos en servicios ambulatorios. Se entrevistó noventa y cinco unidades de salud y mil seiscientos treinta usuarios donde se avaluó el trato recibido, tiempo de espera para ser atendido, tiempo en consulta, entre otros, finalizó: El tiempo de atención es corto y genera una mala percepción del servicio. Los usuarios más frecuentes mujeres entre 20 y 34 años. En farmacia no se cuenta con medicamentos suficientes para abastecer la demanda y genera incomodidad en el usuario. La espera para recibir la atención es muy amplia y genera mala percepción en el usuario.

Aman y Abbas (2016) investigó descriptivamente “Calidad del Servicio de los Hospitales Públicos de Kohat, Estados Unidos 2016”, encuestó a 340 usuarios encontrando que existen satisfechos en 46%, ya que usuarios no son orientados sobre los pasos de la

consulta, no programan o separan citas con anticipación por desconocimiento, y al acercarse al hospital realizan la solicitud de forma externa, que suele tardar entre 30 y 50 minutos, generando un indicador de insatisfacción del 76%.

En secuencia, el Perú ha sido foco de investigaciones en materia de Calidad de Atención, por lo tanto, conocer aquellos estudios reforzarán la realidad de nuestras variables en estudio.

Tapia (2016) estudio descriptivo transversal nombrado: “Calidad de atención de usuarios en el Hospital Regional de Apurímac” donde evaluó a 175 usuarios. Se reportó que: “No cubren las expectativas las atenciones brindadas en los pacientes internados, con una satisfacción del 25% siendo la hospitalización de cirugía la menos afectada con el nivel de satisfacción.

Dávila (2017) evaluó la crítica de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2017” donde determinaron factores de calidad; se aplicó a 267 usuarios empleando el programa SPSS 20 para el análisis de datos reportándose que cuando el medico atiende influye positivamente, así como el equipamiento, el cual es adecuado sumándose a la agilidad y gentileza del personal asistente.

Fueron varias las investigaciones concebidas en materia de calidad, presentan formas distintas, así como su contexto histórico de creación. Actualmente no hay una definición única y general sobre la materia, pero hay diversas aportaciones en cuatro categorías distintas: calidad como excelencia, ajuste a especificaciones, valor y satisfacción del usuario.

Martínez (2010) Denomina a la calidad como excelencia, un aspecto importante para el autor que sostiene tal teoría, pues él considera que esto comienza por la filosofía griega que consideraba la forma más alta de superioridad. Por tal los usuarios encuentran un valor adicional y aceptarían un aumento marginal en el precio de un servicio excelente.

Una empresa que busca “la excelencia” denota más agresividad al llegar al cliente, frente a otra que persiga “valor”. Puesta en marcha, los usuarios son orgullosos de poseer la excelencia en servicio.

Lo que el usuario no puede comprender como algo excelente es el problema de ver a la calidad bajo este punto de vista, estos pueden cambiar de sentido en el tiempo por lo cual esta ilustración muestra insuficiencia, por tal las empresas deberían valorar la aptitud de los proyectos a emprender.

El cliente determina el valor de un producto o servicio en la actualidad al poner en cuestión la excelencia de tal. Las personas de negocios occidentales dirigían en pleno siglo dieciocho su dinero a un mercado más desarrollado, y por conocerlo es que empezaron a producir más barato y la calidad se empezó a valorar en desempeño al precio. Un producto de calidad no es lo mejor, es el mejor de acuerdo a las necesidades del cliente. (Feigenbaum, 1951).

Cuando el beneficio de un producto o servicio es equitativo a lo que se paga por él, se percibe la calidad como “valor”, pues esta es compensada (Rivas, 2004). Un servicio es mejor o peor que otro dependiendo del valor que el cliente le dé; si una empresa desea tener mayor competitividad en el mercado, ha de competir fuertemente en el libre mercado donde existan productos de valor a un precio conveniente.

Esto es innegable, ya que la calidad como valor incorpora múltiples atributos, como, por ejemplo, la excelencia, el importe o la estabilidad del producto.

La debilidad de esta definición nace al relacionar el valor como parte de la calidad, o la calidad como pieza del valor que consigna para el cliente, los empresarios deben saber los atributos de calidad importantes para sus consumidores. La dificultad está en encontrar esos atributos, pues las necesidades son distintas entre los usuarios. (Bolton, 1991).

Gilmore (1974) consideró que la calidad se da cuando lo diseñado corresponde a lo que se ofrece al público. En los años cincuenta, los Estados Unidos se caracterizaban por surtir sus piezas en su producción a gran escala de modo que puedan intercambiarse piezas sin desfasar un producto. En el rubro automovilístico se ajustó las especificaciones para que las piezas concuerden y se puedan evitar fallos tras las pruebas de lotes terminados de grandes decenas de autos. Sin embargo, en los ochentas muchos productores anularon el enfoque por el gran coste de inspección. Para los empresarios de tal época, la calidad debía cuantificarse.

Uno de los enfoques trascendentes del siglo veinte es el de satisfacer las expectativas de los clientes, donde la propuesta centra la calidad con base a la satisfacción del usuario. (García, 2008)

Al cliente le gusta ser fiel, que se satisfaga sus necesidades, que se supere sus expectativas y que se cumpla con un servicio más allá de su ajuste a especificaciones (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2006). Este enfoque produce mayor bienestar social y organizacional.

Asociar el entorno organizacional al beneficio en el tiempo es un factor subjetivo de gran valor, las ventajas de conocer las necesidades del usuario nos ayudan a satisfacer sus expectativas mediante una idea o proyecto en particular, este punto de vista es más completo al permitirnos tomar decisiones. En pleno siglo veinte las entidades se preocuparían más por los cambios en su entorno y en cómo pueden estos afectar la percepción del cliente. En adición a estos enfoques, de acuerdo con la teoría de los tres círculos de la calidad, la calidad consiste en diseñar, producir y ofrecer un producto o servicio que sea útil y satisfactorio para los usuarios.

La calidad programada es aquella visión o deseo de alcanzar por parte de la empresa u ofertante, por ello se debe conocer el producto terminado y determinar la magnitud de su ajuste a las especificaciones deseadas por el cliente. La calidad es esperada porque presenta requerimientos y necesidades. (Zeithaml, 1988)

Las organizaciones de servicios han de conseguir que estos tres tipos de calidad se ajusten al máximo posible, evitando por lo tanto los posibles desajustes que se puedan producir. Si la calidad diseñada, la calidad fabricada y la calidad esperada convergen.

Existen inclinaciones distintas al mencionar la materia: la calidad objetiva y la percibida (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). La primera, evolucionó por los años sesenta, mientras que la calidad percibida lo hizo a mediados de los años ochenta, en paralelo al crecimiento del sector servicios, debido a ello la calidad es más subjetiva que objetiva (García, 2012).

Existe un enfoque que presenta visión externa, la calidad subjetiva, producido por la fuerza de la oferta y la demanda, promoviendo la creatividad de la empresa para determinar las necesidades, y expectativas de clientes. Asimismo, el contacto es más elevado al comunicarse al cliente. (García, 2012)

Es imprescindible tener en cuenta que un servicio es distinto a un producto, los servicios presentan un conjunto de acciones que los hacen especiales (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 2003). Ellos no son contables o almacenables, dificultando un poco la percepción de calidad.

En efecto, es imprescindible tomar acciones de investigación a fin de mejorar la atención del Hospital, conociendo aquellas falencias del servicio de urgente mejora, por lo tanto, el problema de investigación es:

¿Cuál es el nivel de Calidad del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019?

Asimismo, es importante hallar la calidad del servicio de la consulta externa porque es conveniente, es decir, permitió conocer los problemas que suscitan en el servicio del organismo médico, desencadenados por los continuos reclamos por parte de los usuarios que acuden al servicio. En consecuencia, se desarrolló estrategias a fin de brindar mejores resultados respecto a la calidad de atención al usuario.

Los estudios de calidad, de atención han valorado dentro de los hospitales distintos servicios, no obstante, sin la existencia de evaluaciones del servicio global. En el Hospital Distrital de Vista Alegre, las atenciones han aumentado, pues la llegada de inmigrantes al distrito es cada vez mayores, sumadas al despido de personal médico, están conduciendo una falta de atención de calidad y una percepción negativa de los usuarios, así de tal forma, consideró no conocer la situación, y al ser un atributo de calidad de atención al tener conocimiento de la satisfacción de nuestros usuarios es que surgió la necesidad de continuar con el estudio.

En secuencia, la presente investigación es relevante porque con los datos hallados se beneficia la atención del servicio del Hospital, brindando información sobre qué percepción tienen los usuarios sobre la calidad de atención para hallar un punto de inflexión que logre mejorar esta realidad.

La tendencia mundial es brindar un servicio de calidad, esta investigación contiene citas de teorías que fueron aplicables a la materia, se contó con un objetivo determinante de calidad con el objetivo de mejorar el bienestar de la sociedad al recibir este servicio.

Finalmente, se ha expandido nuestro conocimiento de una realidad desconocida; podremos obtener información sobre las dimensiones relacionadas con la buena o mala calidad de atención, así podremos plantear mejoras, que busquen contribuir con el servicio. En síntesis, el estudio es necesario, los resultados llenarán el vacío de no contar con evaluaciones de calidad en el Hospital Distrital de Vista Alegre.

Esta investigación tiene un propósito general, el cual es determinar el nivel de la Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019; de tal forma que nos permita desglosar los siguientes objetivos específicos:

Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Seguridad en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Empatía en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Aspectos Tangibles en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Proponer estrategias para mejorar la Calidad del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Así, al llevarse a cabo la investigación se ha de confirmar como resultado de la investigación la siguiente hipótesis:

El nivel de Calidad del servicio es malo en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. Sin embargo, es imprescindible aceptar que se podría encontrar una contraposición al supuesto. Por lo tanto, podríamos encontrar que: El nivel de Calidad del servicio es bueno en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de estudio

Esta investigación es descriptiva y observacional, determinó la Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

#### 2.1.2. Diseño de estudio

Diseño no experimental porque no se genera situación de cambio, solo se observaron situaciones ya existentes; Transversal, se aplicó la encuesta en el mismo día con la misma muestra antes de iniciar la atención y después de haber culminado, también es descriptiva porque especifica características, perfiles y propiedades de personas. Se pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta de la Calidad de Atención del Hospital Distrital de Vista Alegre, variable en estudio.



Dónde:

M = Muestra

O1= Calidad del servicio

## 2.2.Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad del servicio	Calidad es satisfacer las expectativas de los consumidores. (Parasuraman, 2011).	Aplicación de la encuesta Servqual para determinar la Calidad de atención del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en sus dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Aspectos Tangibles	Información Adecuada	Nominal
				Orientación a los pacientes	
				Equipos y materiales disponibles	
				Ambientes limpios y cómodos	
			Fiabilidad	Orientación de la atención	
				Horario programado	
			Capacidad de Respuesta	Programación y orden	
				Citas disponibles	
			Seguridad	SIS atención rápida	
				Exámenes rápidos	
Respeto de privacidad					
Empatía	Motivación de la atención				
	Tiempo necesario				
	Confianza				
	Trato cordial				
	Solución de problema				
Empatía	Explicación del diagnóstico				
	Explicación del tratamiento				
	Explicación del procedimiento				

Nota: Dimensiones de calidad según Parasuraman (2010).

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población está conformada por todos los usuarios que acuden al Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

### 2.3.2. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra fue constituido por usuarios que acuden al Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Por datos Históricos, según el departamento de investigación del Hospital Distrital de Vista Alegre ubicado en Buenos Aires, Trujillo 2019; en el último semestre se atendieron 8837 usuarios nuevos y continuadores.

Dónde:

N: Tamaño muestral

P: Proporción de pacientes atendidos que perciben un buen servicio, 0.5

Q: Proporción de pacientes atendidos que perciben un mal servicio, 0.5

Z: Intervalo de confianza al 95%, 1.96

e: Error estándar, 0.05

N: 8837 usuarios atendidos en el último semestre

$$N = (1.96)^2(0.5)(0.5)(8837) / (0.05)^2(8837-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)$$

Se calculó un tamaño muestral de 385 usuarios a estudiar.

### 2.3.3. Muestra

Usuario que acude al Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

### 2.3.4. Criterios de selección

Se llevó a cabo el estudio con personas mayores de 18 años de edad, usuarios o acompañantes de habla hispana, sean nuevos o continuadores.

### 2.3.5. Criterios de exclusión

No se llevará a cabo el estudio con usuarios que padecen de trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

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

### 2.4.1. Técnica

Se aplicó la Encuesta con el cuestionario Servqual modificado útil para determinar la Calidad de Atención del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. La encuesta permitió medir la calidad considerando las expectativas y las percepciones del usuario, incluyendo 22 preguntas, tanto para las expectativas como para las percepciones, las que son valoradas mediante escala de Likert con una escala desde 1 hasta 7, siendo la mínima puntuación 1 y la máxima puntuación 7.

La encuesta, en ambos cuestionarios conforman 22 preguntas agrupadas en 5 dimensiones: fiabilidad, desde la pregunta 1 hasta la pregunta 5; capacidad de respuesta, desde la pregunta 6 hasta la pregunta 9; seguridad, desde la pregunta 10 hasta la pregunta 13; empatía, desde la pregunta 14 hasta la pregunta 18; aspectos tangibles, desde la pregunta 19 hasta la pregunta 22.

La encuesta se realizó con la guía del encuestador. El paciente fue encuestado al momento de ingresar al hospital con las preguntas del cuestionario de Expectativas, luego de haber recibido la atención en el Hospital y antes de retirarse se llevaron a cabo las preguntas del cuestionario de Percepciones.

La diferenciación obtenida de la Percepción con la Expectativa, ambas simuladas mediante escala de Likert, contribuyó a la obtención de la satisfacción del usuario sobre el servicio.

$P - E < 0$ : Usuario determina un mal servicio (Insatisfecho)

$P - E > 0$ : Usuario determina un buen servicio (Satisfecho)

#### 2.4.2. Instrumento

El cuestionario Servqual, excelente para medir la Calidad de Atención del Hospital Distrital de Vista Alegre, desarrollado por Parasuraman midió la Calidad del Servicio a nivel empresarial y sugería que la comparación entre las expectativas y percepciones pueden ser consideradas una medida de la calidad del servicio (Parasuraman, 1988). En 1992 Barbackus modificó las dimensiones de la encuesta original adaptándolas para el uso en Hospitales (Barbackus, 1992).

La encuesta permite medir la calidad considerando expectativas y percepciones del usuario, incluye 22 preguntas para expectativas y 22 preguntas para percepciones agrupadas en 5 dimensiones (Sirebrenik, 2003).

#### 2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

En el Perú, la encuesta Servqual fue validada para usuarios de consultorio externo y emergencia (cabello; Chirinos, 2012), de tal forma que permitió determinar la calidad del servicio del Centro de Salud y especialidades.

##### 2.4.3.1. Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	22

Fuente: Elaboración propia

Además, el coeficiente alfa de Cronbach, realizado mediante el programa IBM SPSS, indica que el instrumento de datos es confiable, por tanto, se procedió a la aplicación del total de la muestra.

## **2.5. Procedimiento**

Se aplicó la encuesta en el hospital en horario diurno desde las 7:00 am hasta las 12:300 pm, las encuestas llenadas se entregaron al autor, los datos se procesarán con Microsoft Excel 2019. Se analizó una muestra de 385 usuarios, los cuales acuden al Hospital Distrital de Vista Alegre. Asimismo, se encuestará al usuario en dos momentos durante su estadía en el Hospital, como primera fase, antes de ser atendido por el especialista se le aplicó el cuestionario de expectativas; luego de ser atendido, se le aplicó el cuestionario de percepciones.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Se analizo la información con Excel 2016. La presentación de la información se realizó con el estadístico descriptivo para las expectativas y percepciones. Se emplearán tablas y gráficos de distribución de frecuencias para posteriormente reportar el nivel de satisfacción global.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se solicitó al director del Hospital Distrital de Vista Alegre por medio de la oficina de Capacitación del Centro de Salud la autorización para proceder a ejecutar las encuestas. Se solicitó consentimiento informado al paciente por la obtención de datos directos, se mantuvo reserva de los datos registrados, así como la identidad, el encuestado tuvo la libertad de elegir la participación en el estudio, así como derecho a retirarse cuando desee, la información fue utilizada por mi autoría y ningún dato será utilizado para otros fines manteniendo el anonimato de los pacientes de acuerdo a la Declaración de Helsinki y las pautas éticas internacionales.

### III. Resultados

Para dicho estudio la muestra estuvo conformada por 385 usuarios que acuden al servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL, obteniendo los siguientes resultados:

**Objetivo 1:** Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Fiabilidad en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Tabla 3.1 *Nivel de expectativas de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Fiabilidad*

Nivel	Expectativas del usuario en la dimensión Fiabilidad	
	N°	%
Alto	385	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo, 2019.*

En la tabla 3.1, se observa que el 100% de los encuestados consideró que hay un nivel alto en las expectativas de los usuarios respecto a la orientación y explicación adecuada sobre la atención en consulta externa, en el horario programado, respetando la programación y el orden de llegada.

Tabla 3.2 *Nivel de percepciones de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Fiabilidad*

Nivel	Percepción de los usuarios en la dimensión Fiabilidad	
	N°	%
Alto	230	60%
Medio	155	40%
Bajo	0	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo, 2019.*

En la tabla 3.2 se puede observar que el 40% de los encuestados consideró que hay un nivel medio en las percepciones de los usuarios respecto a que el médico no le atendió en el horario programado, su atención no se realizó respetando la programación y el orden de llegada, que su historia clínica no se encontró disponible para su atención en el consultorio, sin hallar citas disponibles ni acceder a ellas con facilidad.

Tabla 3.3 *Nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Fiabilidad*

Indicadores	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Orientación	149	38.7%	236	61.3%
Horario programado	166	43.1%	219	56.9%
Orden de atención	217	56.4%	168	43.7%
Disponibilidad de historia	175	45.5%	210	54.5%
Disponibilidad de citas	84	21.8%	301	78.2%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.3, se puede observar que el 78.2% de encuestados se encontraron insatisfechos con la disponibilidad de citas, también se pudo determinar que el 61.3% de encuestados se encuentran insatisfechos con la explicación del personal de informes sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.

**Objetivo 2:** Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019

Tabla 3.4 *Nivel de expectativas de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Capacidad de Respuesta*

Nivel	Expectativas del usuario en la dimensión Capacidad de Respuesta	
	N°	%
Alto	362	94.0%
Medio	23	6.0%
Bajo	0	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.4, se puede observar que el 94% de encuestados consideró que hay un nivel alto en las expectativas de los usuarios respecto a que la atención en caja o el módulo de admisión del SIS sea rápida, así como para tomarse análisis de laboratorio, exámenes en los consultorios y la atención en farmacia.

Tabla 3.5 *Nivel de percepciones de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Capacidad de Respuesta*

Nivel	Percepciones del usuario en la dimensión Capacidad de Respuesta	
	N°	%
Alto	124	32.2%
Medio	256	66.5%
Bajo	5	1.3%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.5 se puede observar que el 66.5% de los encuestados consideró que hay un nivel medio en la percepción del usuario porque la atención en caja o el módulo del SIS no fue rápida, ni al tomarse un análisis de laboratorio o exámenes en los consultorios, ni al atender a los usuarios del servicio en farmacia. Asimismo, el 1.3% de los encuestados consideró que hay un nivel bajo en la percepción del usuario en los indicadores ya mencionados.

Tabla 3.6 *Nivel de Satisfacción de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Capacidad de Respuesta*

Indicadores	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Rapidez en caja	90	23.4%	295	76.6%
Toma de análisis rápidas	88	22.9%	297	77.1%
Exámenes rápidos	164	42.6%	221	57.4%
Rapidez en farmacia	56	14.5%	329	85.5%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.6 se puede observar que el 76.6% de los encuestados consideró encontrarse insatisfecho con la rapidez de caja o el módulo del SIS, el 77.1% consideró no ser atendido con rapidez para tomarse análisis de laboratorio, y el 85.5% consideró encontrarse insatisfecho con la rapidez de la atención de farmacia.

**Objetivo 3:** Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Seguridad en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Tabla 3.7 *Nivel de expectativas de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Seguridad*

Nivel	Expectativas del usuario en la dimensión Seguridad	
	N°	%
Alto	385	100.0%
Medio	0	0.0%
Bajo	0	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.7 se puede observar que el 100% de encuestados consideró que hay un nivel alto de expectativas respecto a la importancia del respeto de la privacidad del usuario durante su atención en el consultorio, así como llevar a cabo un examen minucioso por el problema de salud que motivó su consulta, ser atendido en el tiempo necesario para resolver dudas, generando confianza en el médico que los atenderá.

Tabla 3.8 *Nivel de percepciones de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Seguridad*

Nivel	Percepciones del usuario en la dimensión Seguridad	
	N°	%
Alto	284	73.8%
Medio	101	26.2%
Bajo	0	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.8 se puede observar que el 26.2% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de percepción es bajo, respecto a que no se respetó su privacidad durante su atención, el médico que realizó el examen no lo hizo completo ni de forma minuciosa, y no les brindó tiempo para resolver sus dudas, sin inspirar confianza.

Tabla 3.9 *Nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Seguridad*

Indicadores	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Respeto a la privacidad	191	49.6%	194	50.4%
Examen minucioso	182	47.3%	203	52.7%
Resolver dudas	160	41.6%	225	58.4%
Inspirar confianza	178	46.2%	207	53.8%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.9 podemos observar que los usuarios encuestados se encontraron insatisfechos con todos los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.

**Objetivo 4:** Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Empatía en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Tabla 3.10 *Nivel de expectativas de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Empatía*

Nivel	Expectativas del usuario en la dimensión Empatía	
	Nº	%
Alto	385	100.0%
Medio	0	0.0%
Bajo	0	0.0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.10 se puede observar que el 100% de los encuestados considera tener un nivel alto de expectativas en lo que corresponde a la amabilidad, respeto y paciencia del personal de consulta externa, el interés que muestra el médico en solucionar el problema de salud del usuario, el que el usuario comprenda la explicación del médico sobre el resultado de la atención o problema de salud, así como el tratamiento y procedimientos que se llevarán a cabo.

Tabla 3.11 Nivel de percepciones de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Empatía

Nivel	Percepciones del usuario en la dimensión Empatía	
	N°	%
Alto	275	71.4%
Medio	104	27.0%
Bajo	6	1.6%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.11 se puede observar que de los 385 encuestados, 104, es decir el 27% consideró tener un nivel medio en la percepción del servicio, y el 1.6% consideró percibir un nivel bajo del servicio por la poca paciencia que demostró el personal de consulta externa, desinterés demostrado por el médico para solucionar el problema de salud, no se comprendió la explicación sobre su diagnóstico, tratamiento y procedimientos a seguir para su mejoría.

Tabla 3.12 Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Empatía

Indicadores	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Amabilidad en el trato	203	52.7%	182	47.3%
Interés en el usuario	195	50.6%	190	49.4%
Comprender el diagnóstico	175	45.5%	210	54.5%
Comprender el tratamiento	172	44.7%	213	55.3%
Comprender el procedimiento	169	43.9%	216	56.1%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.12, en forma global podemos observar que los encuestados consideran estar insatisfechos en cuanto a la dimensión empatía.

**Objetivo 5:** Determinar el nivel de la Calidad del servicio en la dimensión Aspectos tangibles en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019.

Tabla 3.13 Nivel de expectativas de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Aspectos Tangibles

Nivel	Expectativas del usuario en la dimensión Aspectos Tangibles	
	N°	%
Alto	377	97.9%
Medio	8	2.1%
Bajo	0	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.13 se puede observar que el 97.9% de los encuestados consideraron tener una expectativa alta en referencia a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención, adecuada señalización de las salas de espera y los consultorios, que puedan instruirlos para tener un mejor manejo de su orientación mediante letreros, carteles o flechas. Por otro lado, sólo el 2.1% de encuestados consideraron tener un nivel de expectativa medio referente a los indicadores ya mencionados.

Tabla 3.14 *Nivel de percepciones de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Aspectos Tangibles*

Nivel	Percepciones del usuario en la dimensión Aspectos Tangibles	
	N°	%
Alto	254	66.0%
Medio	120	31.2%
Bajo	11	0%
Total	385	100%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.14 se puede observar que el 31.2% de los encuestados consideran tener un nivel medio en la percepción de la dimensión debido a que no encontraron disponibles los materiales y equipos necesarios para su atención, sin señalización de las salas de espera y los consultorios, así como inadecuada limpieza y comodidad de los ambientes del hospital.

Tabla 3.15 Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión Aspectos Tangibles

Indicadores	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	N	%	n	%
Adecuada señalización	160	41.6%	225	58.4%
Personal orientador	164	42.6%	221	57.4%
Disponibilidad de equipos	153	39.7%	232	60.3%
Limpieza y comodidad	174	45.2%	211	54.8%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.15 podemos observar que ningún usuario consideró estar satisfecho con los indicadores de la dimensión Aspectos Tangibles.

Comprobación de la hipótesis:

Tabla 3.16 Calificación promedio de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

Dimensiones	Calificación promedio		Satisfacción con el servicio
	Expectativas	Percepciones	
Fiabilidad	32	26	Insatisfacción
Capacidad de Respuesta	25	18	Insatisfacción
Seguridad	26	22	Insatisfacción
Empatía	33	28	Insatisfacción
Aspectos Tangibles	26	21	Insatisfacción

*Nota: Datos recolectados del cuestionario Servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

Tabla 3.17 Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	41%	59%
Capacidad de respuesta	26%	74%
Seguridad	46%	54%
Empatía	47%	53%
Aspectos tangibles	42%	58%
Total dimensiones	41%	59%

*Nota: Datos recolectados del cuestionario servqual aplicado a los usuarios del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019*

En la tabla 3.16 y 3.17 se puede observar que ninguna dimensión de la Calidad del Servicio según Parasuraman (2010) demostró satisfacción en el usuario al presentar una

menor calificación en la percepción del servicio después de haber sido atendido. El personal de informes no orientó y explicó de manera adecuada sobre los pasos de la consulta externa, no se encontró citas disponibles ni se accedió a ellas con facilidad, la atención en caja o el módulo del sis no fue rápida, no fue rápido el tomarse un análisis de laboratorio, nos indicó el malestar del usuario con la atención en farmacia, consideraron que no es rápida y finalmente, referente a la falta de equipos y materiales para la atención durante la consulta externa.

En definitiva, el nivel de la calidad del servicio es bajo en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019, con un indicador global de insatisfacción de 59%. Ninguna pregunta presentó satisfacción por parte del usuario. La mayoría presentó insatisfacción.

#### **IV. Discusión**

En la investigación realizada respecto a Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. Nace de una necesidad de analizar la problemática que venía surgiendo sobre los distintos reclamos sobre la mala atención del personal de consulta externa, el no respetar el horario programado de atención, historias no disponibles, lentitud en caja, desinterés del médico, desconfianza en el personal de salud, falta de señalización para orientar al usuario, falta de materiales y equipos médicos, causaron usuarios insatisfechos con el servicio brindado por el hospital.

Por tal motivo la presente investigación tiene el propósito de determinar la Calidad del Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. Por lo cual esta investigación tiene un aporte propio de describir e identificar el nivel de expectativas y el nivel de percepciones, que en contraste determinó la existencia de usuarios insatisfechos con el servicio, mostrando la mala calidad del servicio.

Por ello es de gran valor los resultados obtenidos que son aplicables a la realidad del usuario de una entidad pública, lo cual hace posible su desarrollo en cualquier entidad del estado, así mismo se utilizó el manejo de Excel 2016 donde se trabajó con el cuestionario Servqual para recolectar los datos obtenidos. Por otro lado, existieron limitaciones por la poca predisposición de algunos usuarios del servicio para responder el instrumento aplicado, donde por falta de interés y tiempo, no querían colaborar con la investigación. Fue una tarea complicada, pero se llegó a completar y, por último, los resultados muestran una representación vera que corresponde a las preguntas realizadas.

De acuerdo a las identificaciones y a los niveles de satisfacción encontrados se contrastará con los trabajos previos y las teorías pertinentes a dicho trabajo de investigación basándonos en la variable de estudio.

Con respecto a la determinación de la calidad del servicio del Hospital estudiado. Según Parasuraman, Zeitham y Berry (2015), señala que la satisfacción del usuario, siendo un indicador que mide el cumplimiento de las expectativas del cliente,

determina, dentro de los factores subjetivos, la calidad del servicio de una empresa, para una mejor comprensión de éstos resultados se contrastará con los resultados obtenidos en la tabla 3.1, 3.2 y 3.3 en donde se observa que el 58% de usuarios consideraron estar insatisfechos con la disponibilidad de citas y su fácil obtención, la orientación sobre los pasos para la atención en consulta externa no fue la adecuada, no se respetó la programación de las atenciones ni el orden de llegada y no se encontró disponible su historia clínica durante su atención. Estos resultados se corroboran con lo señalado por Aman y Abas (2016) en su investigación: Calidad del Servicio de los Hospitales Públicos de Kohat, Estados Unidos, donde encuestaron a 340 usuarios. En este estudio se determinó que los usuarios cuentan con una insatisfacción global de 54% respecto a la calidad del servicio de los Hospitales Públicos del mencionado estado, así mismo debido a que los usuarios no son orientados sobre los pasos de la consulta, no programan o separan citas con anticipación por desconocimiento, y al acercarse al hospital realizan la solicitud de forma externa, que suele tardar entre 30 y 50 minutos, generando un indicador de insatisfacción del 76%. Por lo tanto, se debería implementar en próximas investigaciones dentro de la materia el análisis de la simplificación administrativa para poder verificar qué tan accesible es el sistema de obtención y programación de citas para el usuario, con el objetivo de minimizar errores y mejorar la satisfacción del usuario en este indicador.

En secuencia, los resultados obtenidos mediante la encuesta al usuario en la pregunta nos ayudaron a determinar la insatisfacción del usuario respecto a la disponibilidad de citas y su fácil obtención, se encontró que el 78.2% de encuestados se encuentran insatisfechos con este indicador. Estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Tous (2014): Calidad del servicio en Hospitales del servicio sanitario Andaluz, estudio descriptivo y transversal donde se evaluó la calidad de atención de dos hospitales, usando el cuestionario servqual modificado mediante llamadas telefónicas a 186 pacientes; en su investigación, el resultado fue altamente satisfactorio debido a que la satisfacción global del servicio es de 76.3%.

Así mismo, la satisfacción de los usuarios en la dimensión fiabilidad fue de 65% debido a que el usuario puede programar su atención en línea, sin la necesidad de acercarse a formar colas al hospital. Por lo tanto, se debería implementar en próximas

investigaciones en la materia el nivel de satisfacción del usuario con la página de citas en línea del Ministerio de Salud, con el objetivo de buscar la simplificación administrativa y ahorrar tiempos muertos, facilitando el acceso a una cita al obtenerla con facilidad.

Respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, se puede confirmar con la tabla 3.4,3.5 y 3.6 que es de urgente mejora la rapidez en caja o módulo del SIS y que los análisis de laboratorio se realicen con mayor agilidad. En ambas preguntas el usuario consideró estar insatisfecho, con un indicador de 76.6% y 77.1% respectivamente. Estos resultados se contrastan con la investigación realizada por Crespo (2011): Calidad del Servicio en los servicios de diagnóstico por imagen del distrito de Puerto Madero, quien afirma que la agilidad en el pago y toma de análisis de laboratorio de forma rápida, contribuye a que el usuario se sienta conforme y vuelva acudir al servicio. En su investigación el reportó que el usuario considera estar satisfecho con la dimensión, con un indicador de 76% en forma global. Así mismo, Crespo en su investigación, siendo una limitante la muestra empleada de apenas 50 encuestados del sexo femenino, siendo evaluadas por el mismo médico que las atendió, que por temor a la marginación podrían sesgar la información recabada mediante sus respuestas, reportando conformidad con el servicio cuando en realidad no se percibía así, por tanto, siendo una zona con poco apoyo logístico, lejana y con pocos profesionales, llama la atención que no se encontraron dimensiones por mejorar, siendo foco de investigación la satisfacción del usuario con los detalles que complementan el servicio.

Respecto a la dimensión Seguridad, se encontró que el 58.4% de los usuarios encuestados se encontraron insatisfechos, estos resultados difieren totalmente a lo investigado por Razuri (2015) en Otuzco: Calidad del servicio de Obstetricia en la consulta externa de los Centros de Salud de Otuzco. Él reportó un nivel de satisfacción global del 74.4%, debido a que el usuario consideró que el médico que los atendió les brindó el tiempo necesario para resolver sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, así mismo, el 68% estaban satisfechos con la confianza que generó el médico durante su atención en consulta externa. En conclusión, en los establecimientos pequeños donde la atención es brindada en su mayoría por un profesional, siendo él mismo quien entrevista a sus pacientes, puede encontrarse con

un sesgo de información ya que no todos responden con honestidad por miedo o vergüenza, por tanto, no podrían responder satisfacción en la atención cuando podría ser otra su realidad. Finalmente, se debería relacionar el protocolo de atención al usuario con la satisfacción del mismo, donde se pueda confirmar que la adecuada explicación, orientación, el trato amable de un protocolo de atención genera mayor satisfacción que contar con procedimientos rígidos, que no vinculan el trato humano con el usuario.

Respecto a la dimensión Empatía, se puede afirmar con la tabla 3.11,3.12 y 3.13 que se encontró un nivel de satisfacción bajo desde la opinión del usuario, al demostrar un nivel alto en las expectativas del usuario y un nivel medio en su percepción del servicio debido a que el usuario no se sintió satisfecho con la explicación brindada por el médico sobre su problema de salud, el tratamiento a recibir ni los exámenes a realizar. Sin embargo, el 52.7% de usuarios consideró estar conforme con el trato amable del personal, según la pregunta 14 del cuestionario servqual. Lo manifestado se corrobora con lo señalado por Tapia (2015) en su estudio: Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac. Siendo un estudio descriptivo, se evaluó a 175 usuarios reportándose un nivel de insatisfacción del 75% en forma global. Asimismo, el usuario consideró estar satisfecho con la explicación que el médico le brindó, pero no con la explicación sobre el tratamiento a recibir ni los exámenes a realizar, debido a que en muchas ocasiones el medio en atención se preocupa más por diagnosticar que por recetar y ayudar al usuario a entender el tratamiento a recibir. El servicio que tuvo más baja satisfacción respecto al indicador fue hospitalización de cirugía. En definitiva, se pudo implementar en su investigación la comprensión del usuario sobre el tratamiento a recibir y los análisis próximos a realizar.

En la dimensión Aspectos tangibles, el usuario consideró estar insatisfecho; se puede corroborar en la tabla 3.14, 3.15 y 3.16, con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su consulta, la falta de señalización en las salas de espera y los consultorios, así como la despreocupación del organismo médico por orientar al usuario durante el proceso de atención. El indicador de insatisfacción global fue de 60.3%, datos que se refuta con lo investigado por Risco Dávila (2011): Opinión de usuarios sobre la calidad de atención en Emergencia del Hospital Víctor Lazarte

Echegaray, Trujillo. Donde aplicó una encuesta a 267 usuarios reportando que los factores que influyen positivamente en la calidad de atención son: la explicación del médico sobre el problema de salud del paciente, la agilidad y gentileza del personal asistencial, la señalización de las salas de espera, guían al usuario hacia su atención y las condiciones de limpieza de los ambientes de espera. Los resultados de su investigación fueron positivamente influyentes debido a que, en ese periodo del año, se había realizado la mejora de los ambientes por presupuesto y mandato de Essalud y una mejora, de forma extrínseca genera una leve percepción en el servicio brindado por parte del estado.

De acuerdo a la confirmación de hipótesis, no existe calidad en el servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019, se demostró que no existe satisfacción en ninguna dimensión de la variable calidad del servicio propuestas por Parasuraman, Zeitham y Berry (2015) y aceptadas por su aplicación por el Ministerio de Salud del Perú (2011).

Finalmente, se analizó la información obtenida de la mejor manera por la cual contribuya a las organizaciones públicas o privadas donde se favorezca el bienestar de los usuarios en cualquier localidad, a través de esta investigación se sugiere a todas las organizaciones que opten por un enfoque de mejora en las percepciones de los usuarios garantizando una mejor calidad de atención percibida.

## V. Conclusiones

- 5.1.** Se determinó un indicador de 58.9% de insatisfacción en la calidad del servicio de la dimensión fiabilidad en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. El 78.2% de usuarios se encontró insatisfecho con la disponibilidad de citas y su fácil obtención. En contraste, los usuarios se encontraron satisfechos con el respeto del orden de llegada y la programación de su atención, con un indicador de satisfacción ascendente a 56.4%, debido a que no fueron atendidos según la programación pactada, la hora ni con el médico asignado. (Tabla 3.9).
- 5.2.** Se determinó un indicador de 74.2% de insatisfacción en la calidad del servicio de la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. Debido a que la atención en caja o en el módulo admisión del seguro integral de salud no es rápida, sumado a la lentitud de farmacia para atender al usuario en espera, así como para poder tomarse exámenes y análisis de laboratorio. (Tabla 3.6).
- 5.3.** Se determinó un indicador de 53.8% de insatisfacción en la Calidad del servicio de la dimensión seguridad en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. Debido a que el médico que lo atendió no brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud, el indicador es de 58.4%, indicador con mayor insatisfacción en la dimensión seguridad. Finalmente, se puede observar sólo que el 49.6% de usuarios mostraron estar conformes con el respeto de su privacidad durante su atención en la consulta externa, debido a que cada consultorio cuenta con batas agujeradas y vestidores con lunas parcialmente polarizadas. (Tabla 3.9).

**5.4.** Se determinó un indicador de insatisfacción de 52.5% en la Calidad del servicio de la dimensión empatía en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. Se observó que no se sintieron satisfechos con la explicación del médico sobre su problema de salud, sobre el tratamiento a recibir y los exámenes a realizar. 54.5%, 55.3% y 56.1% consecutivamente fueron los indicadores de insatisfacción. Sin embargo, el 52.7% de usuarios encuestados consideró estar conforme con el trato amable del personal de consulta externa debido a que éste mostró interés en darle una buena atención durante la consulta.

**5.5.** Se determinó un indicador de insatisfacción de 57.7% en la calidad del servicio de la dimensión aspectos tangibles en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires-Trujillo 2019. El usuario mostró estar insatisfecho con la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para su atención, con un indicador de 60.3%. También pudimos observar el malestar del usuario con la señalización de las salas de espera y los consultorios, el 58.4% se encontró insatisfecho por la falta de letreros, carteles y flechas, debido a que éstos no ayudaron a orientar a los pacientes en el proceso de atención. (Tabla 3.15).

## **VI. Recomendaciones**

- 6.1** Se recomienda simplificar el área de obtención de citas, integrando en un solo sistema los datos de identidad, historia clínica, consulta externa, emergencia, laboratorio y hospitalización, para evitar situaciones que demanden mucho tiempo en la solicitud del usuario.
- 6.2** Se recomienda coordinar con farmacia la contratación de un farmacéutico más, con el objetivo de agilizar la entrega de medicamentos y materiales de uso en consulta externa.
- 6.3** Se recomienda al departamento de Satisfacción del Usuario crear un código de atención al usuario, donde la empatía y vocación al servicio sean principios esenciales en la consulta externa. Asimismo, se puede coordinar con los jefes de departamento la empatía que deben fomentar sus áreas con sus pacientes, desde un interno o residente, hasta un médico especialista con el fin de que el usuario tenga el tiempo necesario para absolver dudas sobre su problema de salud y tratamiento.
- 6.4** Se recomienda a los departamentos de salud, implementar un protocolo de atención en la consulta externa, donde se brinde una adecuada explicación sobre el problema de salud del usuario, tratamiento a recibir y exámenes próximos a realizar, así como seguir fomentando el trato amable al usuario durante la consulta externa.
- 6.5** Se recomienda al director del Hospital Distrital de Vista Alegre, realizar presupuesto de inversiones, donde se priorice la implementación de equipos médicos y materiales necesarios para la atención del usuario, asimismo, se puede implementar una adecuada imagen corporativa y de ubicación al usuario por medio del correcto uso del Manual de Identidad Visual y Señalética para Hospitales del Ministerio de Salud. Además, se puede colaborar con la orientación del usuario sensibilizando un trato amable a todo el personal de consulta externa, con simulaciones que en la práctica permitan que la atención sea un factor colaborador en la mejoría de la salud del usuario.

## Referencias

- Aman, B. (2016). Patient's perceptions about the service quality of public hospitals located at District Kohat. USA.
- Borrell, F. (2008). Elementos para un debate informado la atención Primaria española en los albores del siglo XXI. Recuperado de: [www.fao.org/poultry productions.com.pe](http://www.fao.org/poultry productions.com.pe)
- Cabello, E y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Recuperado de: [www.minsaessalud.com](http://www.minsaessalud.com).
- Campbell, S. (2000). Defining quality of care. Social Science & Medicine, Volume 51. Recuperado de: [www.socialscienceandmedicine.com](http://www.socialscienceandmedicine.com).
- Crespo F, Enma J, Quintero G. (2011), Nivel de satisfacción de usuario en los servicios de diagnóstico por imagen, Argentina. 14-19. Recuperado de: [www.ideasmedneshare.com](http://www.ideasmedneshare.com).
- Dirección de Garantía de la calidad y acreditación (2002) Guía para la autoevaluación de la calidad. Ministerio de salud. Lima. Recuperado de: [www.minsainvestigacionesgob.com.pe](http://www.minsainvestigacionesgob.com.pe)
- Dirección de calidad en Salud - Dirección General de Salud de las Personas. (2006). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud - RM519-2006/MINSA. Lima, Perú. Recuperado de: [www.minsainvestigacionesgob.com.pe](http://www.minsainvestigacionesgob.com.pe)
- Dirección General de Salud de las Personas - Ministerio de Salud. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINS/Ministerio de Salud. Recuperado de: [www.minsainvestigacionesgob.com.pe](http://www.minsainvestigacionesgob.com.pe)
- Donabedian, A, (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan. Recuperado de: [www.aproachestoqualityUSAgob.com](http://www.aproachestoqualityUSAgob.com).
- Faus, G. (2006). España. Aportación docente de los enfermeros/as en los servicios de Diagnóstico por la imagen a la formación pregraduada de la enfermera. Jornadas de

- enfermería radiológica de la comunidad valenciana. Imtexma, alicante. Departamento de salud. Recuperado de: [www.PonticMadridSpainData.com](http://www.PonticMadridSpainData.com).
- Fleitas, I, et al (2006). La calidad de los servicios de radiología en cinco países latinoamericanos. Rev Panam Salud Publican. Recuperado de: [www.repositoriounivvalencia.com](http://www.repositoriounivvalencia.com)
- Frewer, W.(2015). Internal Controlling of a Radiology Department. Fortschr Röntgenstr. Recuperado de: [www.PonticMadridSpainData.com](http://www.PonticMadridSpainData.com)
- Gonzales, A, (2006). España. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del consumidor. Su evaluación en el turismo termal. Investigaciones europeas de dirección y economía de la Empresa. Universidad de Vigo. Vol. 12 N° 01, 2006, 251-272.
- Hernández, H, et al, (2007). México. Encuesta de satisfacción en pacientes Externos de cinco Servicios de un Hospital General, Rev. Inst. Nac. Enf. Resp. Mex. Volumen 20 - número 4. Octubre-diciembre 2007. Pág.: 265-273: 267, 271,272
- Navarro, F, (2009). México. Décimo quinta evaluación de la satisfacción del usuario de los servicios médicos del hospital general de México. Hospital General de México Dirección General Dirección de Planeación y Desarrollo de Sistemas Administrativos de Radiología e Imagen. Programa estratégico para la transparencia y combate a la corrupción. Primer semestre del 2009. 1-22
- Jiménez, L, (1996), Cuba. Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. Rev. Cubana Salud Pública.117-123
- Jiménez, M, (2013) España. Satisfacción con la nueva implantación de la Radiología Digital en Atención primaria. Med fam Andal Vol. 14, N°. 2, julio, 191-192.
- Kenagy, J, (1999). Service quality in health care. JAMA. 1999; 281(7):661-665. Recuperado de: [www.qualityservqualonus.com](http://www.qualityservqualonus.com)
- Lee, H, et al, (2000). Methods of Measuring Health-Care Service Quality. Journal of Business Research. Volume 48, Issue 3, 233-246.
- Nevarez-Sida, A. et. Al (2013). México. Costo efectividad de dos esquemas de atención hospitalaria siquiátrica. Rev. Med.Inst. Mex. Seguro Social, 51(5), 506-513.

- Parasuraman A, (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing* 64(1):12-40.
- Pena, M. (2013). Brazil. The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Rev Esc Enferm USP*, 47(5), 1227–1232. doi: 10.1590/S0080-623420130000500030
- Pérez, C. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. La Habana, Cuba.7-11
- Rázuri, J, (2015). Perú. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en Relación a la Calidad de Atención del Servicio de Obstetricia Otuzco 2015. Universidad César Vallejo. 1-48.
- Reagira Martinez, E, (2010). La calidad asistencial en cuidados intensivos evaluada por los pacientes mediante la escala SERVQUAL. *Enferm Intensiva*. 21:3-10
- Risco Dávila. (2011), Perú. Opinión de usuarios sobre calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo. Departamento de Estadística. Universidad Nacional de Trujillo (UNT)-Perú: 44-52.
- Salam, A. (2010). Libya. Patient satisfaction with quality of primary health care in Benghazi, Libya. *Libyan J Med*, 1(c), 1–7. doi:10.3402/ljm. v5i0.4873
- Sihuín- Tapia E. (2015), Perú. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, *Rev. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 2015 vol. 32 (2): 299-302.
- Tous, N. (2014). España. Calidad percibida en hospitales del Servicio Sanitario Andaluz. El caso de los servicios de neurocirugía. *Revista de Calidad Asistencial*. 29(6), 311–319.

## Anexos

### Anexos 01: Matriz de Consistencia de Calidad del Servicio

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medida	
		General	Específico								
Calidad del servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires - Trujillo, 2019	¿Cuál es la Calidad del servicio de la consulta externa en el Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires - Trujillo, 2019?	Determinar la Calidad de Servicio del Hospital Distrital de Vista Alegre en Buenos Aires - Trujillo en el año 2019	Determinar la Calidad del servicio en cada dimensión de la calidad en el Hospital Distrital de Vista Alegre en Buenos Aires - Trujillo, 2019.	La Calidad del servicio es mala en la consulta externa del Hospital Distrital de Vista Alegre, Buenos Aires - Trujillo, 2019.	Calidad del Servicio	Calidad es conformidad con normas y dicho concepto es variable entre las sociedades. (Zeithaml, 2016).	Aplicación de la encuesta Servqual para determinar la Calidad de atención del servicio en sus dimensiones: Aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Orientación de la atención	Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara sobre los pasos de la consulta externa	Nominal
									Horario Programado	Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado	
									Programación y orden	Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	
								Capacidad de Respuesta	Citas Disponibles	Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	Nominal
									SIS atención rápida	Qué la atención en caja o el módulo SIS sea rápida Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	
									Exámenes rápidos	Qué la atención para tomarse exámenes sea rápida Qué la atención en farmacia sea rápida	
								Seguridad	Respeto de privacidad	Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad Qué el médico le realice su examen físico completo y minucioso	Nominal
									Motivación de la atención	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para resolver sus dudas	
								Empatía	Tiempo necesario	Qué el impedido de su atención le inspire confianza	Nominal
									Trato cordial	Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad y respeto	
									Solución del problema	Qué el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	
									Explicación del diagnóstico	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre su problema de salud	
									Explicación del tratamiento	Qué usted comprenda la explicación del médico sobre el tratamiento a recibir	
								Aspectos Tangibles	Explicación del procedimiento	Qué usted comprenda la explicación del médico sobre el procedimiento a relizar	Nominal
									Información adecuada	Qué la señalización de la consulta externa sea adecuada para orientar a los pacientes	
Orientación a los pacientes	Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes										
Equipos disponibles	Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y necesarios										
								Ambientes limpios y cómodos	Qué el consultorio y las salas de espera se encuentre limpios y cómodos		

Nota: Elaboración propia

**ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III**

Nombre del Encuestador : \_\_\_\_\_

Establecimiento de Salud : \_\_\_\_\_

**Fecha:**  **Hora inicio:**  **Hora final:**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de de atención fue recibido en la Consulta Externa del establecimiento de salud  
Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:**

1. Condición del encuestado

Usuario (a).....	1
Acompañante.....	2

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo

Masculino.....	1
Femenino.....	2

4. Nivel de estudio

Analfabeto	1
Primaria.....	2
Secundaria .....	3
Superior Técnico.....	4
Superior Universitario	5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende

SIS .....	1
SOAT .....	2
Ninguno.....	3
Otro .....	4

6. Tipo de usuario

Nuevo.....	1
Continuador.....	2

7. Especialidad /servicio donde fue atendido :.....

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a LA IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E ¿Qué el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa ?							
2	E ¿Qué la consulta con el médico se realice en el horario programado ?							
3	E ¿Qué la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?							
4	E ¿Qué su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	E ¿Qué las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?							
6	E ¿Qué la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida?							
7	E ¿Qué la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida?							
8	E ¿Qué la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?							
9	E ¿Qué la atención en farmacia sea rápida?							
10	E ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad?							
11	E ¿Qué el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?							
12	E ¿Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E ¿Qué el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza?							
14	E ¿Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E ¿Qué el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud?							
16	E ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	E ¿Qué usted comprenda la explicación del médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	E ¿Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	E ¿Qué los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E ¿Qué la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	E ¿Qué los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	E ¿Qué 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. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1.

Como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	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?							
2	P ¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	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?							
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?							

Anexo 03: Aprobación de la Guía Técnica para la evaluación de Satisfacción del usuario en establecimientos de salud.



**“Guía Técnica para la Evaluación de la  
Satisfacción del Usuario Externo en los  
Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”**

**RM N° 527-2011/MINSA**



# Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

## CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorandum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal I) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro.
 

Z. Solís V.

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro.
 

P. León C.

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro.
 

C. ACOSTA S.

 Sello circular del Ministerio de Salud con el escudo nacional en el centro.
 

W. Olivera A.

**SE RESUELVE:**



Z. Solís V.

**Artículo 1°.-** Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



**Artículo 2°.-** La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

**Artículo 3°.-** Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.



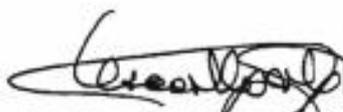
W. Olivera A.

**Artículo 4°.-** La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: [http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dqe\\_normas.asp](http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dqe_normas.asp).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León C.

  
OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ  
Ministro de Salud



---

**ELABORADO POR:**

ING. ROSALINA GUERRA VEGA  
DR. EMILIO ANDRES CABELLO MORALES

DCS-DGSP-MINSA  
DCS-DGSP-MINSA

**REVISION TECNICA:**

DR. LUIS ROBLES GUERRERO  
DRA. GLORIA MARISELA MALLQUI OSORIO

UNIDAD DE COORDINACION NORMATIVA - SG/MINSA  
DESPACHO VICEMINISTERIAL

**PARTICIPACIÓN:**

**VALIDACION OPERATIVA:**

BAYONA LINARES, NANCY YSOLINA  
CABELLO MORALES, EMILIO ANDRES  
CASTRO ROJAS, MIRIAM CORINA  
CASTRO VILLACORTA, ANA TERESA  
CRUZADO CACHI, SEGUNDO BALTAZAR  
DURAND CARRION, JESUS ANAIS  
DIAZ CABREL, ROSA ALICIA  
HINOSTROSA FLORES, GILDA  
MORENO GARCIA, ZOILA ROSA  
MALDONADO NOEL, RUTH  
LAVADO DE LA FLOR, GLICERIA DEL CARMEN  
LEYTON VALENCIA, IMELDA BEATRIZ  
PEÑALVA CASTILLO, ANANI  
PEREZ GOYCOCHEA, MARIA LUZ  
PEREZ BENITES, ANA YOLANDA  
QUIROZ AVILES, LUIS NAPOLEON  
ROMERO CHUMPITAZ, ANTONIO  
SEVILLANO MONTAÑEZ, MARIA EL SOCORRO  
SILVA ESPINOZA, LUZ YONY  
TAVARA TALLEDO, SANDRA LILIANA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL  
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA  
DISA V-LIMA CIUDAD  
DISA V LIMA CIUDAD  
HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ  
HOSPITAL SAN JOSE  
MICRORRED LOS OLIVOS - DISA V LIMA CIUDAD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO  
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE  
HOSPITAL SANTA ROSA  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
USAID-PERU-CALIDAD EN SALUD  
DIRESA CALLAO  
DISA V LIMA CIUDAD  
HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA  
RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR  
HOSPITAL PUENTE PIEDRA  
RED DE SALUD LIMA CIUDAD - DISA V LIMA CIUDAD

#### VALIDACION DE EXPERTOS:

ALTEZ ARIAS, ELIANA	DCS - DGSP
BAYONA LINARES, NANCY YSOLINA	HOSPITAL MILITAR CENTRAL
BALLETO, LAURA	ESSALUD
CARDENAS GARCIA, FRESIA ISMELDA ELENA	DENFESA NACIONAL-MINSA
CHUNGA TICSE, LUIS FERNANDO	HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
CRUZATE CABREJOS, VICENTE LEONARDO	HOSPITAL MADRE - NIÑO "SAN BARTOLOME"
CORCUERA GARCIA, LUIS	DCS-DGSP-MINSA
DURAND CARRION, JESUS ANAIS	HOSPITAL SAN JOSE
DURAND CONCHA, FERNANDO	RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
FIGUEROA B. CECILIA	DISA LIMA ESTE
GUARDIA AGUIRRE, NIDYA	PARSALUD
GARCÍA CORCUERA, LUIS VICENTE	DCS - DGSP
LOAYZA FERNÁNDEZ, JANET ROXANA	DCS - DGSP
LAZO GONZALES, OSWALDO	UPCH
LAVADO DE LA FLOR, GLICERIA DEL CARMEN	HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
MOYA GRANDE, JAIME	CLINICA RICARDO PALMA
MORALES BENDEZU, MILTON	PROSYNERGY
ORTEGA CARHUAMACA, SUSANA	GERESA CALLA O
PEREZ GOYCOCHEA, MARIA LUZ	USAID PERU- CALIDAD EN SALUD
PEREYRA QUIROS, MARIA	DSS-DGSP-MINSA
PARRAGA ALIAGA, TOMAS	ESSALUD
QUIROZ AVILES, LUIS NAPALOEN	DISA V LIMA CIUDAD
SILVA DEL AGUILA, JORGE DEMETRIO	HOSPITAL FAP
SEVILLANO MONTAÑEZ, MARIA DEL SOCORRO	RED DE SALUD VILLA EL SALVADOR DISA LIMA SUR
SANTIVAÑEZ PIMENTEL, ALVARO CESAR	GERESA CALLAO
SUAREZ CARDENAS, TERESA	DGS-DGSP-MINSA
VIGO OBANDO, INA	UPCH
YPANAUQUE LUYO, PEDRO JOSUE	DSS-DGSP-MINSA

#### VALIDACION DE ENCUESTAS Y METODOLOGIA:

ANDIA MEDINA, LIZ KARINA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ARCOS LAZO, ROCIO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CRUCES CONTRERAS, LOURDES JULIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CRUCES CONTRERAS, LOURDES	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
CACERES RAMOS, FROILAN FERNANDO	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
DEL CARPIO CORRALES, CINTHIA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
ESPINOZA RIVERA, VILMA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
FIERRO ESPINOZA, SARA LUZ	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
GARCIA CASTILLO, TERESA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
GUTIERREZ URQUIZO, EMERSON	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
LAGOS CERNA, EDWIN	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
LOPEZ RIVERA, ROSARIO LUCILA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
MEDICNA GUTIERREZ, LIZBETH	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
MORALES GONZALES, WILBERT	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
OCHOA ALIAGA, ANA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
OBREGON CAMPOS, MERCEDES DINA	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS
PIZARRO AGUILA, GLENDYS	DIRESA APURIMAC - ANADAHUAYLAS

ROSEL CARRION, VERONICA  
RODRIGUEZ ALTAMIRO, IVAN  
SANCHEZ JUAREZ, CARMEN CONSUELO  
TOLEDO POZO, ELIA  
TORRES GUTIERREZ, ANTHONY  
TORRES ARBIETO, BETTY SOLEDAD  
VILLANUEVA CHACON, KEEL

ADRIANZAEN REYES, JESUS  
ADRIANZEN REYES, JESUS  
ALVARADO ALDANA, ARTURO  
ARAUJO PINTADO, GIANINA  
AREVALO SERRANO, MARIA TERESA  
ATTO MENDIVES, MIGUEL  
BALCAZAR TASSARA, LEIDI MARILYN  
CAMPOS RIVAS, ERNESTO STUWARD  
CHUMPITAZ MORAN, BERTHA  
DOMINGUEZ RAMIREZ, MIRELLA  
ELIAS CARRASCO, DANIEL F.  
ESPINOZA VENEGAS, LUIS ALFREDO  
ESPINOZA VENEGAS, LUIS ALFREDO  
HERRERA VILOCHE, MARIE  
LABRIN MORE, BERTHA  
MARTINEZ AYALA, ISABEL DOLORES  
MORAN ROSILLO, FLOR JAQUELINE  
MACALUPO IPANAQUE, RICARDINA  
ÑIQUEN PACA, JULIO CESAR  
+ ORTEGA CARHUAMACA, SUSANA  
PENAGOS HERRERA, TERESA NARDA  
RAMIREZ CARREÑO, ENRIQUE  
REMIGIO MONTERO, RICARDO MARTIN  
REYES SARAVIA, MIRTHA ESTHER  
SANTIVANEZ PIMENTEL, ALVARO CESAR  
TRELLES NAMUCHE, IDIAL ISABEL  
VERA DELGADO, MARIA ELENA  
ALVARADO CHIRINOS, RICHARD

DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS  
DIRESA APURIMAC – ANADAHUAYLAS

DIRESA PIURA  
GERESA CALLAO  
GERESA CALLAO  
GERESA CALLAO  
DIRESA PIURA  
GERESA CALLAO  
GERESA CALLAO  
DIRESA PIURA  
DIRESA PIURA  
DIRESA PIURA  
GERESA CALLAO  
DIRESA PIURA  
DIRESA PIURA  
DIRESA PIURA  
DGE/MINSA

# INDICE

PRESENTACION	11
I. FINALIDAD	13
II. OBJETIVOS	13
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN	13
IV. PROCESO A ESTANDARIZAR	13
V. CONSIDERACIONES GENERALES	14
VI. CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS	16
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
VIII. ANEXOS	27

# PRESENTACIÓN

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo" con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Cabe resaltar que durante los últimos años se han desarrollado grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

El presente Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

El Ministerio de Salud pone a disposición de todos los proveedores de los servicios de salud la presente "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", instrumento de evaluación aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención de salud y que proporcionará información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional.

**MG. MIDORI DE HABICH ROSPIGLIOSI**  
Ministra de Salud

## I. FINALIDAD

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo<sup>1</sup>, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

## II. OBJETIVOS

### **Objetivo General:**

Establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario externo.

### **Objetivos Específicos:**

- ▶ Promover la evaluación periódica del nivel de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- ▶ Promover la implementación de acciones o proyectos para la mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

## III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Guía Técnica es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales; y de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados.

## IV. PROCESO A ESTANDARIZAR

El proceso a estandarizar es la evaluación de la calidad del servicio brindado a los usuarios externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Sector Salud.

**Para la aplicación de la encuesta se requiere:**

- Plan de trabajo incluido en el Plan Anual de Calidad.
- Encuestadores externos capacitados en el tema de Calidad en Salud y la Metodología SERVQUAL Modificada.
- Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.
- Guía del encuestador para la aplicación de la encuesta y para grupo focal. **Anexos 4 y 5.**
- Material de escritorio (tablillas, lapiceros, credenciales o fotocheck para encuestadores).
- Herramienta informática (Aplicativo en Excel) para el registro, análisis y reporte de resultados.
- Personal que digite los datos de la encuesta en el aplicativo y a la vez obtendrá el indicador de la satisfacción del usuario externo.

**Para el mejoramiento continuo se requiere:**

- Contar con herramientas para implementar acciones o proyectos de mejora.
- La decisión de la gestión para impulsar y liderar el proceso, destinando los recursos necesarios.
- El compromiso del personal para llevar a cabo el proceso.

**METODOLOGÍA DEL PROCESO:**

**Determinación del tamaño de la muestra (número de encuestados):**

El tamaño de la muestra para consulta externa y emergencia se determinará utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, del 5% (0.05)<sup>2</sup> para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Se recomienda añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

La muestra para servicios de hospitalización no requiere determinación del tamaño, la muestra será asumida considerando el total de egresos para un determinado periodo. Se recomienda un periodo mínimo de 2 meses.

**Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):**

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

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
Z	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96
N	Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa y emergencia.			
n				

**Selección de la muestra:**

Los entrevistados serán seleccionados por un muestreo sistemático, en base a los siguientes criterios:

Para aplicar la encuesta de forma sistemática, divida el número de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual establecerá cada cuantos usuarios deberá entrevistar.

Ejemplo: Usuarios externos atendidos en consulta externa o emergencia en la última semana (300).

**Fórmula:**

Número de usuarios atendidos la última semana	300	2
Tamaño de muestra obtenida	150	

Lo que significa que deberá entrevistar después de cada dos usuarios de la consulta externa o emergencia.

**Selección de los encuestadores:**

Es recomendable que sean personas externas al establecimiento, pudiendo ser

promotores de la salud de la comunidad, estudiantes de universidades, institutos y personal capacitado de otro establecimiento de salud.

#### **Capacitación de los encuestadores:**

- ▶ La capacitación del encuestador en la metodología será responsabilidad del Jefe o Responsable de Calidad del establecimiento de salud y servicios médicos de apoyo.
- ▶ La capacitación se desarrollará en un mínimo de dos sesiones, una de las cuales incluirá aspectos conceptuales y metodológicos, y la segunda sobre aspectos prácticos de aplicación de la encuesta.
- ▶ La capacitación se realizará utilizando la Guía del Encuestador y deberán cumplir con lo establecido en las definiciones operativas. **Anexo 4 y 5**

**IMPORTANTE:** La capacitación del encuestador es requisito principal y obligatorio para que aplique la encuesta, debe estar capacitado (teoría y práctica), para lo cual debe cumplir con los siguientes aspectos:

- Conocer la metodología
- Conocer el contenido de la Guía del Encuestador. **Anexo 4 y 5**
- Conocer la estructura de la encuesta
- Entender el contenido de las preguntas

El encuestador para la aplicación de la encuesta debe tener en cuenta los criterios de inclusión y exclusión:

#### **Criterios de inclusión:**

- ▶ Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- ▶ Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- ▶ Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

#### **Criterios de exclusión:**

- ▶ Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- ▶ Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- ▶ Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.

- ▶ En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento deberá encuestar al inmediato siguiente.

#### **Supervisión de los encuestadores y control de calidad del proceso:**

Durante el proceso de la aplicación de la encuesta, la supervisión del personal que encuesta y el control de la aplicación correcta de las encuestas será responsabilidad del jefe o responsable de calidad del establecimiento, para ello debe considerar lo siguiente:

- ▶ Al finalizar la aplicación de la encuesta se realizará el control de calidad previo a la digitación. La encuesta debe estar llena y con todas las preguntas respondidas, a fin de identificar posibles errores o vacíos.
- ▶ Para el control de calidad de la encuesta se toma como requisito el uso de la metodología SERVQUAL Modificada (Expectativas y Percepciones).
- ▶ El profesional responsable de la supervisión y monitoreo de la aplicación de las encuestas en el establecimiento de salud, deberá velar hasta que se complete la muestra, para su digitación y que se encuentren correctamente llenadas.
- ▶ **Recomendación:** recordar al encuestador que si un encuestado no pasó por algún proceso durante su atención que considere como "No Aplica".

#### **Periodo de aplicación de las encuestas:**

Para consulta externa y emergencia debido a que existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo y de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios de salud, ocasionado por la mayor demanda del servicio de algunos días de la semana en comparación con otros; se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud).

En los servicios de hospitalización deberá considerarse un periodo de 2 meses como mínimo.

#### **Tiempo que toma la aplicación de una encuesta:**

La duración aproximada de una encuesta basada en la experiencia de su aplicación en diferentes establecimientos de salud según categoría, ha mostrado un promedio de 15 minutos.

#### **Periodicidad de la evaluación de la satisfacción del usuario externo:**

Se recomienda que se aplique la encuesta, de acuerdo al Plan de Trabajo o según los proyectos de mejora en ejecución del servicio y/o establecimientos. Su aplicación es por lo menos una vez al año.

#### **Descripción del instrumento de evaluación:**

El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

Las encuestas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

### 6.1.3 PROCESAMIENTO DE DATOS:

Para la digitación de las encuestas se debe tener en cuenta lo siguiente:

Para realizar la digitación de las encuestas se utilizará la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría. **Anexo 3.**

Después de la digitación, se debe realizar un control de calidad a la base de datos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo al servicio y categoría.

Los reportes y la base de datos se deben remitir a las instancias correspondientes, para su respectiva consolidación.

En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas en el cual se consigna en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

Finalmente se deberá obtener los reportes según la herramienta informática (Aplicativo en Excel).

### 6.1.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:

El análisis de los datos podrá ser expresado en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P)

y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P - E.

Para la interpretación de los resultados obtenidos en la herramienta informática (Aplicativo en Excel), según servicio y/o categoría de establecimiento de salud deberá seguir los siguientes pasos:

1. Elaborar y presentar una tabla general que incluye los resultados de P-E para las 22 preguntas considerado en el valor relativo y absoluto del nivel de satisfacción e insatisfacción para cada pregunta y el global. Anexo 7.
2. Determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.
3. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando los siguientes valores, para la matriz de mejora:

**Insatisfacción** (sujeto a variación según medición basal):

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

4. Las preguntas incluidas del porcentaje de insatisfacción en el color deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.

#### **Presentación de resultados:**

En base a la categorización de usuarios satisfechos e insatisfechos según la diferencia de P-E, los resultados pueden presentarse en niveles globales de satisfacción o insatisfacción, por criterios o dimensiones y por cada pregunta.

En caso de dos o más evaluaciones de la satisfacción del usuario externo, podrán hacerse comparaciones con gráficos de tendencia.

#### **Informe final:**

El equipo de la mejora continua deberá elaborar un informe técnico con sus respectivos análisis de los datos expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad, en el se incluyen las acciones correctivas o proyectos de mejora continua propuestos por el establecimiento de salud o servicios médicos de apoyo.

## VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. La presente Guía Técnica contribuirá a estandarizar la evaluación de la satisfacción del usuario externo, para el mejoramiento continuo de la calidad de atención en los establecimientos de salud y en los servicios médicos de apoyo.
2. Asimismo, fortalecerá los procesos de las prestaciones en los diferentes niveles de atención: regionales y locales.
3. Será un documento de referencia para todas aquellas instituciones que brinden servicios de salud.
4. Contribuirá específicamente en todo el proceso prestacional buscando la satisfacción del usuario externo, así como identificando el nivel de insatisfacción a fin de implementar la mejora de la calidad de atención.
5. Esta herramienta permitirá la evaluación periódica de la satisfacción del usuario externo permitiendo consolidar una cultura de calidad basada en el usuario. Las acciones de mejora continua deben expresar el mejoramiento de la atención en los establecimientos de salud.
6. Para el éxito de la aplicación de esta herramienta es fundamental el involucramiento y apoyo de la alta dirección de toda institución que pretenda alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de la calidad de atención en salud.

## VIII. ANEXOS:

- Anexo 1:** Encuestas según servicio de atención, nivel y categoría.
- Anexo 2:** Indicador de evaluación de la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud. (Indicador de Proceso y de Resultado).
- Anexo 3:** Herramienta informática (Aplicativo en Excel), para el procesamiento de datos según servicio de atención y categoría. Manual para el procesamiento de datos.
- Anexo 4:** Guía para el encuestador metodología SERVQUAL Modificada.
- Anexo 5:** Guía para aplicar grupos focales.
- Anexo 6:** Ejemplo: Resultados según servicio de atención, nivel y categoría.
- Anexo 7:** Tabla General de Resultados (Matriz de Mejora).
- Anexo 8:** Pautas mínimas a considerar para la presentación de las acciones de mejora.
- Anexo 9:** Pautas mínimas a considerar para la presentación de los Proyectos de Mejora Continua.

Anexo 04: Base de datos

N	PERCEPCIONES																						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	6	5	6	7	4	6	6	6	5	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	
2	2	4	3	6	1	1	1	1	1	2	5	2	5	2	7	5	5	5	5	5	5	6	6
3	7	3	5	7	4	4	3	6	4	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	
4	5	7	7	5	7	5	6	6	3	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	
5	6	5	6	7	7	6	6	6	4	6	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	
6	4	6	5	5	5	5	1	3	2	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	5	6	4	
7	5	7	7	7	3	2	5	5	3	5	5	6	7	7	6	7	5	5	6	6	5	5	
8	2	2	4	6	4	2	4	6	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	6	3	5	6	
9	6	2	6	7	2	6	5	6	5	7	2	6	7	5	6	7	7	7	6	5	6	6	
10	6	7	7	7	2	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	
11	3	6	7	7	3	1	3	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6
12	5	6	6	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
13	3	4	4	5	6	3	3	5	6	3	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	3	5	6
14	1	4	6	7	2	3	4	4	1	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	
15	5	7	7	7	7	4	5	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
16	4	6	7	7	5	4	5	5	3	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	5	
17	5	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	
18	3	6	6	7	7	3	4	5	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	6	6	
19	4	7	5	5	1	1	4	4	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
20	3	7	7	7	6	4	4	6	4	7	3	3	3	6	7	7	4	3	6	5	7	6	
21	5	2	5	6	1	2	4	5	2	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	
22	2	1	5	7	2	2	5	5	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	
23	3	3	5	6	3	3	5	3	3	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	
24	4	3	7	7	4	4	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
25	4	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	
26	7	7	6	7	4	6	6	4	4	7	7	7	7	6	7	7	7	5	7	7	6	5	
27	6	7	7	7	7	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
28	7	3	7	3	3	6	5	4	3	4	6	7	7	1	7	7	7	7	7	1	7	6	
29	1	7	7	7	2	7	4	4	1	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	1	1	
30	1	7	7	1	4	1	4	4	1	7	2	2	2	7	2	4	2	1	5	7	3	3	
31	5	5	6	7	2	5	4	4	1	7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	
32	6	7	7	7	7	7	4	4	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
33	5	1	7	1	7	5	4	7	1	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	4	6	
34	2	2	3	2	6	2	3	3	3	7	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	
35	3	7	7	1	1	1	4	2	4	7	3	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	
36	1	6	7	7	7	6	6	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
37	7	6	6	6	4	1	4	4	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
38	7	1	4	1	7	7	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
39	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
40	5	6	6	7	5	1	6	6	3	6	5	6	7	2	6	6	6	6	6	6	6	6	
41	7	7	7	7	5	5	5	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
42	6	6	6	7	7	5	6	4	4	7	7	4	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	
43	3	7	7	7	3	1	1	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6	
44	5	7	7	7	7	5	3	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
45	4	7	7	7	3	5	4	4	4	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	6	6	
46	5	5	5	1	4	5	5	4	4	7	5	7	7	5	5	5	5	5	7	7	7	5	
47	7	4	6	6	2	1	5	4	1	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	
48	5	7	6	3	6	3	2	5	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	
49	4	6	6	7	6	4	5	5	4	7	6	6	7	6	6	6	6	6	3	7	7	7	
50	5	7	7	7	7	1	1	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	
51	5	6	6	4	3	3	3	4	3	4	2	6	5	3	3	6	6	6	3	3	2	2	
52	5	3	2	2	3	3	3	6	3	2	4	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	
53	5	5	7	7	5	6	5	6	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	3	3	6	7	
54	3	3	7	6	3	4	4	4	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	3	3	6	
55	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
56	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	
57	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	
58	7	7	7	6	5	5	5	7	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	
59	6	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	
60	4	7	1	1	1	1	3	4	4	6	6	4	7	7	5	6	6	6	2	2	2	6	
61	7	6	6	6	7	7	2	7	4	2	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	
62	7	7	7	6	7	6	1	4	5	5	6	6	6	6	5	6	2	6	6	5	7	7	
63	5	6	7	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	6	6	5	5	
64	6	6	7	7	4	5	7	7	4	7	7	7	5	7	7	4	6	7	5	7	7	7	
65	7	4	7	6	5	7	6	7	5	3	4	4	6	7	4	4	4	5	5	5	6	7	
66	6	6	7	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5	
67	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	5	2	4	5	
68	5	5	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	4	6	5	5	6	5	6	5	5	
69	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	5	
70	5	2	7	3	4	5	4	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	4	4	3	3	4	
71	3	2	7	7	2	7	5	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	5	
72	6	6	6	6	4	4	4	7	5	2	7	5	6	7	7	1	5	1	3	6	5	4	
73	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	5	4	7	
74	7	6	7	7	5	6	5	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	4	5	6	
75	5	5	6	5	4	2	4	5	5	3	6	3	5	5	5	4	3	2	4	4	3	3	
76	1	3	4	4	2	2	1	5	5	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	2	1	
77	3	3	3	2	2	4	4	7	4	3	6	5	2	7	6	5	4	4	4	4	6	5	
78	6	6	7	6	2	3	3	4	2	3	6	2	5	5	4	5	5	5	2	3	2	2	
79	3	4	7	5	4	4	4	5	5	7	4	4	4	4	4	3	4	6	5	5	3	3	
80	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	4	6	

81	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5	5	
82	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	6
83	7	7	7	7	2	5	6	7	7	6	4	7	5	3	3	5	6	6	5	5	6	3	
84	7	7	5	7	3	4	7	6	5	7	7	7	7	4	7	7	7	7	4	2	2	6	
85	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	3	3	7	
86	3	5	7	4	4	5	5	3	5	3	7	6	6	3	5	5	5	5	5	5	4	6	
87	7	6	7	7	5	3	3	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	7	6	7	
88	5	6	6	4	3	3	3	4	3	4	2	6	5	3	3	6	6	6	3	3	2	2	
89	5	3	2	2	3	3	3	6	3	2	4	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1	
90	5	5	7	7	5	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	6	6	3	3	6	7	
91	3	3	7	6	3	4	4	4	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	3	3	6	
92	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
93	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	
94	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	
95	7	7	7	6	5	5	5	7	5	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	
96	6	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	
97	4	7	1	1	1	1	3	4	4	6	6	4	7	7	5	6	6	6	2	2	2	6	
98	7	6	6	6	7	7	2	7	4	2	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	
99	7	7	7	6	7	6	1	4	5	5	6	6	6	6	5	6	2	6	6	5	7	7	
100	5	6	7	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	6	6	5	5	
101	6	6	7	7	4	5	7	7	4	7	7	7	5	7	7	4	6	7	5	7	7	7	
102	7	4	7	6	5	7	6	7	5	3	4	4	6	7	4	4	4	5	5	5	6	7	
103	6	6	7	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5	
104	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	5	2	4	5	
105	5	5	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	4	6	5	5	6	5	6	5	5	
106	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	
107	5	2	7	3	4	5	4	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	4	4	3	3	4	
108	3	2	7	7	2	7	5	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	5	
109	6	6	6	6	4	4	4	7	5	2	7	5	6	7	7	1	5	1	3	6	5	4	
110	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	5	4	7	
111	7	6	7	7	5	6	5	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	4	5	6	
112	5	5	6	5	4	2	4	5	5	3	6	3	5	5	5	4	3	2	4	4	3	3	
113	1	3	4	4	2	2	1	5	5	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	2	1	
114	3	3	3	2	2	4	4	7	4	3	6	5	2	7	6	5	4	4	4	4	6	5	
115	6	6	7	6	2	3	3	4	2	3	6	2	5	5	4	5	5	2	3	2	2	2	
116	3	4	7	5	4	4	4	5	5	5	7	4	4	4	4	3	4	6	5	5	3	3	
117	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	4	6	
118	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5	5	
119	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	6	
120	7	7	7	7	2	5	6	7	7	6	4	7	5	3	3	5	6	6	5	5	6	3	
121	7	7	5	7	3	4	7	6	5	7	7	7	7	4	7	7	7	7	4	2	2	6	
122	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	3	3	3	7	
123	3	5	7	4	4	5	5	3	5	3	7	6	6	3	5	5	5	5	5	4	6	6	
124	7	6	7	7	5	3	3	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	7	6	7	
125	6	5	6	7	4	6	6	6	5	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	
126	2	4	3	6	1	1	1	1	1	2	5	2	5	2	7	5	5	5	5	5	6	6	
127	7	3	5	7	4	4	3	6	4	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	
128	5	7	7	5	7	5	6	6	3	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	
129	6	5	6	7	7	6	6	6	4	6	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	
130	4	6	5	5	5	5	1	3	2	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	5	6	4	
131	5	7	7	7	3	2	5	5	3	5	5	6	7	7	6	7	5	5	6	6	5	5	
132	2	2	4	6	4	2	4	6	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	6	3	5	6	
133	6	2	6	7	2	6	5	6	5	7	2	6	7	5	6	7	7	6	5	6	6	6	
134	6	7	7	7	2	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	
135	3	6	7	7	3	1	3	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	
136	5	6	6	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
137	3	4	5	6	3	3	5	6	3	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	3	5	6	
138	6	5	6	7	4	6	6	6	5	7	7	6	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	
139	2	4	3	6	1	1	1	1	1	2	5	2	5	2	7	5	5	5	5	5	6	6	
140	7	3	5	7	4	4	3	6	4	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	
141	5	7	7	5	7	5	6	6	3	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	
142	6	5	6	7	7	6	6	6	4	6	5	4	7	7	7	7	7	7	6	6	5	4	
143	4	6	5	5	5	5	1	3	2	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	5	6	4	
144	5	7	7	7	3	2	5	5	3	5	5	6	7	7	6	7	5	5	6	6	5	5	
145	2	2	4	6	4	2	4	6	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	6	3	5	6	
146	6	2	6	7	2	6	5	6	5	7	2	6	7	5	6	7	7	7	6	5	6	6	
147	6	7	7	7	2	6	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	
148	3	6	7	7	3	1	3	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	
149	5	6	6	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
150	3	4	5	6	3	3	5	6	3	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	3	5	6	
151	1	4	6	7	2	3	4	4	1	6	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	6	6	
152	5	7	7	7	7	4	5	5	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
153	4	6	7	7	5	4	5	5	3	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	5	7	5	
154	5	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	
155	3	6	6	7	7	3	4	5	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	4	6	6	
156	4	7	5	5	1	1	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
157	3	7	7	7	6	4	4	6	4	7	3	3	3	6	7	7	4	3	6	5	7	6	
158	5	2	5	6	1	2	4	5	2	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	
159	2	1	5	7	2	2	5	5	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	
160	3	3	5	6	3	3	5	3	3	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	

161	4	3	7	7	4	4	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
162	4	6	5	6	5	5	5	5	5	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6
163	7	7	6	7	4	6	6	4	4	7	7	7	6	7	7	7	5	7	7	6	5
164	6	7	7	7	7	5	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
165	7	3	7	3	3	6	5	4	3	4	6	7	7	1	7	7	7	7	7	1	6
166	1	7	7	7	2	7	4	4	1	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	1	1
167	1	7	7	1	4	1	4	4	1	7	2	2	2	7	2	4	2	1	5	7	3
168	5	5	6	7	2	5	4	4	1	7	7	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7
169	6	7	7	7	7	7	4	4	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
170	5	1	7	1	7	5	4	7	1	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	6
171	2	2	3	2	6	2	3	3	3	7	4	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6
172	3	7	7	1	1	1	4	2	4	7	3	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6
173	1	6	7	7	7	6	6	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
174	7	6	6	6	4	1	4	4	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
175	7	1	4	1	7	7	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
176	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
177	5	6	6	7	5	1	6	6	3	6	5	6	7	2	6	6	6	6	6	6	6
178	7	7	7	7	5	5	5	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
179	6	6	6	7	7	5	6	4	4	7	7	4	6	7	7	7	6	7	7	7	7
180	3	7	7	7	3	1	1	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6
181	5	7	7	7	7	5	3	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
182	4	7	7	7	3	5	4	4	4	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	6	6
183	5	5	5	1	4	5	5	4	4	7	5	7	7	5	5	5	5	5	7	7	5
184	7	4	6	6	2	1	5	4	1	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5
185	5	7	6	3	6	3	2	5	4	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6
186	4	6	6	7	6	4	5	5	4	7	6	6	6	6	6	6	6	6	3	7	7
187	5	7	7	7	7	1	1	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
188	5	6	6	4	3	3	3	4	3	4	2	6	5	3	3	6	6	6	3	3	2
189	5	3	2	2	3	3	3	6	3	2	4	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1
190	5	5	7	7	5	6	5	6	5	7	6	6	6	7	7	7	6	6	3	6	7
191	3	3	7	6	3	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	3	6
192	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
193	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
194	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
195	7	7	7	6	5	5	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
196	6	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6
197	4	7	1	1	1	3	4	4	6	6	4	7	7	5	6	6	6	2	2	2	6
198	7	6	6	6	7	7	2	7	4	2	6	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7
199	7	7	7	6	7	6	1	4	5	5	6	6	6	6	5	6	2	6	6	5	7
200	5	6	7	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	6	6	5	5
201	6	6	7	7	4	5	7	7	4	7	7	7	5	7	7	4	6	7	5	7	7
202	7	4	7	6	5	7	6	7	5	3	4	4	6	7	4	4	5	5	5	6	7
203	6	6	7	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5
204	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	5	2	4
205	5	5	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	6	5	4	6	5	6	5	6	5
206	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5
207	5	2	7	3	4	5	4	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	4	4	3	4
208	3	2	7	7	2	7	5	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5
209	6	6	6	6	4	4	4	7	5	2	7	5	6	7	7	1	5	1	3	6	5
210	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	5	4
211	7	6	7	7	5	6	5	7	5	7	7	7	7	7	6	7	6	6	4	5	6
212	5	5	6	5	4	2	4	5	5	3	6	3	5	5	5	4	3	2	4	3	3
213	1	3	4	4	2	2	1	5	5	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	1	2
214	3	3	3	2	2	4	4	7	4	3	6	5	2	7	6	5	4	4	4	6	5
215	6	6	7	6	2	3	3	4	2	3	6	2	5	5	4	5	5	2	3	2	2
216	3	4	7	5	4	4	4	5	5	5	7	4	4	4	4	3	4	6	5	3	3
217	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	5	4	6
218	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	3	5
219	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5
220	7	7	7	7	2	5	6	7	7	6	4	7	5	3	3	5	6	6	5	6	3
221	7	7	5	7	3	4	7	6	5	7	7	7	7	4	7	7	7	7	4	2	6
222	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	3	3	3	7
223	3	5	7	4	4	5	5	3	5	3	7	6	6	3	5	5	5	5	5	4	6
224	7	6	7	7	5	3	3	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	6	7
225	5	6	6	4	3	3	3	4	3	4	2	6	5	3	3	6	6	6	3	3	2
226	5	3	2	2	3	3	3	6	3	2	4	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1
227	5	5	7	7	5	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	6	6	3	6	7
228	3	3	7	6	3	4	4	4	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	3	3	6
229	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
230	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
231	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
232	7	7	7	6	5	5	5	7	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
233	6	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6
234	4	7	1	1	1	1	3	4	4	6	6	4	7	7	5	6	6	6	2	2	6
235	7	6	6	6	7	7	2	7	4	2	6	7	6	7	7	7	7	7	7	4	7
236	7	7	7	6	7	6	1	4	5	5	6	6	6	6	5	6	2	6	6	5	7
237	5	6	7	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	6	6	5	5
238	6	6	7	7	4	5	7	7	4	7	7	7	5	7	7	4	6	7	5	7	7
239	7	4	7	6	5	7	6	7	5	3	4	4	6	7	4	4	4	5	5	5	6
240	6	6	7	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	6	5
241	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	5	2	4
242	5	5	6	6	6	5	6	4	5	5	6	5	4	6	5	5	6	5	6	5	5
243	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5
244	5	2	7	3	4	5	4	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	4	4	3	4
245	3	2	7	7	2	7	5	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	5



351	3	3	3	2	2	4	4	7	4	3	6	5	2	7	6	5	4	4	4	4	6	5
352	6	6	7	6	2	3	3	4	2	3	6	2	5	5	4	5	5	2	3	2	2	2
353	3	4	7	5	4	4	4	5	5	5	7	4	4	4	4	3	4	6	5	5	3	3
354	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	5	4	6
355	5	5	3	4	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5
356	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	6
357	7	7	7	7	2	5	6	7	7	6	4	7	5	3	3	5	6	6	5	5	6	3
358	7	7	5	7	3	4	7	6	5	7	7	7	7	4	7	7	7	7	4	2	2	6
359	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	3	3	3	7
360	3	5	7	4	4	5	5	3	5	3	7	6	6	3	5	5	5	5	5	5	4	6
361	7	6	7	7	5	3	3	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	7	6	7
362	5	6	6	4	3	3	3	4	3	4	2	6	5	3	3	6	6	6	3	3	2	2
363	5	3	2	2	3	3	3	6	3	2	4	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	1
364	5	5	7	7	5	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	6	6	3	3	6	7
365	3	3	7	6	3	4	4	4	4	6	6	6	6	7	6	6	6	3	3	3	6	6
366	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
367	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6
368	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6
369	7	7	7	6	5	5	5	7	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
370	6	7	7	6	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6
371	4	7	1	1	1	1	3	4	4	6	6	4	7	7	5	6	6	6	2	2	2	6
372	7	6	6	6	7	2	7	4	2	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
373	7	7	7	6	7	6	1	4	5	5	6	6	6	6	5	6	2	6	6	5	7	7
374	5	6	7	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	6	6	5	5	5
375	6	6	7	7	4	5	7	7	4	7	7	7	5	7	7	4	6	7	5	7	7	7
376	7	4	7	6	5	7	6	7	5	3	4	4	6	7	4	4	4	5	5	5	6	7
377	6	6	7	5	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5
378	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	3	5	2	4	5
379	5	5	6	6	6	5	5	6	4	5	5	6	5	4	6	5	5	6	5	6	5	5
380	6	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5
381	5	2	7	3	4	5	4	5	5	6	7	6	7	7	6	6	6	4	4	3	3	4
382	3	2	7	7	2	7	5	7	2	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7	7	5	5
383	6	6	6	6	4	4	4	7	5	2	7	5	6	7	7	1	5	1	3	6	5	4
384	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	5	4	7
385	7	6	7	7	5	6	5	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	4	5	6

N°	EXPECTATIVAS																					
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
1	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
5	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6
6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
8	5	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4
9	7	7	7	7	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	5
10	5	6	6	5	5	7	5	4	5	4	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6	5
11	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
12	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6
15	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
16	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
17	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6
19	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6
20	5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	6
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6
22	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	5
23	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5
24	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5
25	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	3
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
28	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
30	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

31	5	4	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	
32	7	6	6	6	6	4	5	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	5	5	5	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	6	6	6	6	4	3	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
42	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
43	6	6	6	7	6	4	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	6	6	6	6	6	6	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	6	6	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
47	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	6	6	6	7	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6
49	5	5	5	7	7	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6
50	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
51	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7
52	6	6	6	3	6	4	4	6	6	6	7	7	5	7	6	5	5	7	7	4	7	6
53	5	5	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7
54	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7
55	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
58	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
59	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6
60	7	7	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
61	7	6	7	7	7	7	7	7	4	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7
62	7	7	7	6	7	6	6	3	6	5	7	6	7	6	6	7	3	6	6	5	7	7
63	6	6	7	7	7	3	7	5	7	7	3	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7
64	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7
65	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	5	5	7	6	6	6	4	4	4	6	7
66	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	5	6	5	6	5	7	7	7	7	7
67	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
72	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
76	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6
77	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
78	6	6	7	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
79	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
81	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
83	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
84	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7
85	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
86	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
88	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7
89	6	6	6	3	6	4	4	6	6	6	7	7	5	7	6	5	5	7	7	4	7	6
90	5	5	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7

91	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7
92	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
93	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
94	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
95	6	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6
96	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6
97	7	7	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
98	7	6	7	7	7	7	7	4	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7
99	7	7	7	6	7	6	6	3	6	5	7	6	7	6	6	7	3	6	6	5	7	7
100	6	6	7	7	7	3	7	5	7	7	3	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7
101	6	7	7	7	7	7	5	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	7	7	7	7
102	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	5	5	7	6	6	6	4	4	4	6	7
103	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	5	6	5	6	5	7	7	7	7	7
104	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
105	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
106	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
107	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
108	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
109	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
110	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
111	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
112	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
113	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6
114	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
115	6	6	7	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
116	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6
117	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
118	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
119	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
120	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
121	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7
122	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
123	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	7
124	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
125	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6
126	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
127	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
128	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6
129	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6
130	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6

131	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
132	5	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5
133	7	7	7	7	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	
134	5	6	6	5	5	7	5	4	5	4	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6	
135	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
136	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
137	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
138	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
139	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
140	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
141	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
142	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6
143	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7		
144	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
145	5	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	
146	7	7	7	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	
147	5	6	6	5	5	7	5	4	5	4	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6	
148	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
149	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
150	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
151	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	
152	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
153	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
154	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
155	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
156	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	
157	5	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7	
158	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
159	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	
160	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	
161	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	
162	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	
163	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
164	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
165	7	7	7	5	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
166	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
167	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
168	5	4	7	7	5	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7		
169	7	6	6	6	6	4	5	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	
170	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
171	5	5	5	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	
172	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
173	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
174	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
175	6	6	6	6	4	3	4	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
176	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
177	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
178	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
179	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
180	6	6	6	7	6	4	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
181	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
182	6	6	6	6	6	6	6	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
183	6	6	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
184	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
185	6	6	6	7	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	
186	5	5	5	7	7	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	
187	7	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
188	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	
189	6	6	6	3	6	4	4	6	6	6	7	7	5	7	6	5	5	7	7	4	7	
190	5	5	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	
191	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	
192	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	
193	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
194	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	
195	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
196	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	
197	7	7	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
198	7	6	7	7	7	7	7	4	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	
199	7	7	7	6	7	6	6	3	6	5	7	6	7	6	6	7	3	6	6	5	7	
200	6	6	7	7	3	7	5	7	7	3	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	
201	6	7	7	7	7	5	6	6	6	6	7	7	6	6	7	5	6	7	7	7	7	
202	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	5	5	7	6	6	6	4	4	4	6	
203	6	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	5	6	5	6	5	7	7	7	7	
204	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
205	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
206	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
207	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
208	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
209	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
210	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	





## Anexo 05: Matriz de Satisfacción Global

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
Orientación	149	38.7	236	61.3
Horario programado	166	43.1	219	56.9
Orden de atención	217	56.4	168	43.6
Disponibilidad de historia	175	45.5	210	54.5
Disponibilidad de citas	84	21.8	301	78.2
Rapidez en caja	90	23.4	295	76.6
Toma de análisis rápidas	88	22.9	297	77.1
Exámenes rápidos	164	42.6	221	57.4
Rapidez en farmacia	56	14.5	329	85.5
Respeto a la privacidad	191	49.6	194	50.4
Examen minucioso	182	47.3	203	52.7
Resolver dudas	160	41.6	225	58.4
Inspirar confianza	178	46.2	207	53.8
Amabilidad en el trato	203	52.7	182	47.3
Interés en el usuario	195	50.6	190	49.4
Comprender el diagnóstico	175	45.5	210	54.5
Comprender el tratamiento	172	44.7	213	55.3
Comprender el procedimiento	169	43.9	216	56.1
Adecuada señalización	160	41.6	225	58.4
Personal orientador	164	42.6	221	57.4
Disponibilidad de equipos	153	39.7	232	60.3
Limpieza y comodidad	174	45.2	211	54.8

> 60%	Por Mejorar
40 - 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable