



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio de salud y su relación en la
satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud
Paiján, julio – setiembre 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

CD. Miguel Arturo Zavala Cruz

ASESOR:

Dr. Yoni Valiente Saldaña

SECCION:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

Trujillo – Perú

2018

PAGINA DEL JURADO

DR. SEGUNDO RODOLFO RAZA URBINA
PRESIDENTE

DR. JORGE EDUARDO NECIOSUP OBANDO
SECRETARIO

DR. YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA
VOCAL

DEDICATORIA

*A Dios, porque en todo momento está conmigo
ayudándome a aprender de mis errores
y a no cometerlos otra vez.
Por ser quien guía el destino de mi vida.*

*A mis queridos padres
porque en todo momento creyeron en mí,
apoyándome y aconsejando en todo momento.*

*A mi esposa Elke y mis hijos César, Miguel y Sabrina
que gracias a su apoyo y amor han permitido
mi realización personal y profesional.*

*A mi profesor y asesor el Dr. Yoni Valiente
Saldaña por su permanente apoyo a lo largo de
la presente investigación.*

Miguel

AGRADECIMIENTOS

La presentación de este Trabajo de Investigación me permite expresar el más profundo agradecimiento a Dios, porque siempre me acompaña, especialmente en esos momentos difíciles de mi vida y porque me permite disfrutar de todos mis logros como resultado de su ayuda.

A mi esposa, porque tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más difíciles, este proyecto no ha sido fácil, pero siempre estuviste motivándome y ayudándome en todo momento.

A mis hijos César, Miguel y Sabrina, quienes son mi inspiración y motivación para seguir siempre adelante y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A las personas que me permitieron encuestarlas por brindarme su apoyo e información necesaria para la ejecución de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Miguel Arturo Zavala Cruz, identificado con D.N.I. N° 03884781, estudiante del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada “**Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017**”, declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. La Tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Por lo que, de identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiendo a lo que establece la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Marzo de 2018.



MIGUEL ARTURO ZAVALA CRUZ
DNI N° 03884781

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de Investigación titulado: **Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017**, elaborado con el propósito de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

En el presente estudio se ha podido determinar la relación de la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján 2017.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

El Autor

1.7. Objetivos	39
1.6.1 Objetivo general	39
1.6.2 Objetivos específicos	39
II. MÉTODO	40
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, Operacionalización	41
2.3 Población y muestra	43
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.5 Métodos de análisis de datos	44
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. BIBLIOGRAFIA	58
ANEXO 1:	
Cuestionario de Satisfacción de los usuarios externos del C.S. Paján	64
ANEXO 2:	
Cuestionario de Calidad de Servicio aplicado a los usuarios externos del C.S. Paján.	65
ANEXO 3: Validez de Instrumentos	78
ANEXO 4: Matriz de Consistencia	102
ANEXO 5: Constancia de Autorización de Desarrollo de Tesis	108

RESUMEN

Esta investigación se desarrolla con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención en salud y la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017.

La población estuvo conformada por 4733 usuarios externos que acudieron al centro de Salud Paiján, Se le aplicó dos cuestionarios a una muestra conformada por 229 usuarios externos.

El tipo de cuestionario escala de Likert donde: 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 De acuerdo, 4 Totalmente de acuerdo. El tipo de estudio usado fue el descriptivo, transaccional no experimental.

Se obtuvo como resultado nivel de calidad de atención en salud en el Centro de Salud Paiján, se evidencia un nivel de media (42%) a bueno (53%). Asimismo, el nivel de satisfacción del usuario sobre el entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Centro de Salud Paiján, se evidencia una tendencia de media (68%) a alta (28%) de satisfacción.

Finalmente se concluye que existe relación entre la calidad de servicio de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, mediante prueba chi cuadrada con $X^2 = 57,238$, $gl = 6$, $p = 0.000$, como la significancia es menor que 0.05

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, usuario, atención en salud.

ABSTRACT

This research is developed with the objective of determining the relationship that exists between the quality of health care and the satisfaction of the external user in the Paiján Health Center during the months of July to September of 2017.

The population consisted of 4733 external users who attended the Paijan Health Center. Two questionnaires were applied to a sample made up of 229 external users.

The type of Likert scale questionnaire where: 1 Strongly disagree, 2 Disagree, 3 Agree, 4 Strongly agree. The type of study used was descriptive, non-experimental transactional.

The result was the quality level of health care in the Paiján Health Center, evidencing a level of average (42%) to good (53%). Likewise, the level of satisfaction of the user regarding the environment of the quality of health care of the outpatient clinic in the Paiján Health Center, evidences a tendency of medium (68%) to high (28%) of satisfaction.

Finally, it is concluded that there is a relationship between the quality of the health care service and the satisfaction of the external user in the Paiján Health Center. by chi square test with $X^2 = 57.238$, $gl = 6$, $p = 0.000$, as the significance is less than 0.05

Keywords: quality of service, satisfaction, user, health care.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente los hospitales en el mundo global, desempeñan labores encaminadas a satisfacer las necesidades médicas, curativas y preventivas de las personas en general, por tanto, debe lograr niveles altos de calidad en el servicio y de esta manera alcanzar la satisfacción de los clientes externos que hacen uso de los diversos servicios de las instituciones de salud como hospitales, clínicas, centros de salud, etc. (Readhead, 2015)

En general todas las instituciones precisan la urgencia de perfeccionar la calidad ya sea en su propio servicio o producto. Los sistemas de salud se encuentran evolucionando y esto se debe a diversos factores; como los avances de la tecnología, presiones financieras, alta exigencia y demanda por el lado de los usuarios y la lucha de las empresas privadas que se dedican al rubro de la salud. El sector salud por ser una organización que brinda un servicio se encuentra cada vez más obsesionado en programar estrategias que mejoren la calidad en el servicio a los usuarios que son los pacientes y den como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario; por ende que superen las expectativas del usuario (Readhead, 2015).

En la I Cumbre de las Américas realizada en Miami (Estados Unidos), en diciembre de 1994, los Gobiernos de la Región ratificaron su compromiso de agregar en sus procesos de reforma del sector de la salud actividades que garanticen el acceso de forma equitativa a los servicios básicos de salud y de mejorar la calidad de esos servicios. Al siguiente año, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), con el apoyo del Banco Mundial (BM), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de otras agencias internacionales, organizó una Reunión Especial sobre Reforma del Sector de la Salud en la cual se establecieron sus criterios rectores, basados en los principios de equidad, efectividad y calidad, eficiencia,

sostenibilidad y participación social. A partir de allí, el mejoramiento de la calidad ha sido uno de los objetivos de las reformas del sector de la salud (Zeballos y Infante, 2000).

Actualmente, en América Latina, los sistemas de Salud tienen el reto de actualizar sus estrategias con el propósito de optimizar recursos mejorando la calidad de atención en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario.

En México, comienza la primera experiencia de calidad mediante la mejora continua llevándose a cabo un trabajo integrado entre el Instituto Nacional de Perinatología y el Centro de Investigación de Salud Pública, generándose el cambio de la idea que la calidad es la única estrategia posible y basada en estándares que implica además una inspección y evaluación. Es por esto que, en los servicios de salud, se interpreta que la calidad es un grupo de acciones sistematizadas y continuas de evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional, orientadas a prevenir y/o solucionar a tiempo los problemas (Ruelas, 2003).

La Organización Mundial de la Salud (2011), sostiene que toda persona tiene derecho a un alto nivel de salud incluyendo a la calidad de atención como un objetivo del macro proyecto de salud para todos. Poniendo como requisitos de la calidad en salud: al alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción del usuario y el impacto final en la salud de la población.

Por otro lado, el Ministerio de Salud del Perú, según la constitución política vigente, los lineamientos de política sectorial y de ley general de salud N^o 26482, define a la calidad como prioridad sanitaria, con el propósito de dar un servicio de salud según la necesidad de la población, preocupándose en todo momento por brindar una atención acorde con la demanda. Es por esto que es de suma importancia para que los establecimientos de salud

sepan cuando los servicios que brindan llegan a la población y como aprecian los usuarios la atención (MINSA, 2001).

En el Perú la mala calidad de la atención es uno de los grandes inconvenientes para afrontar exitosamente los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, ya que estas, necesitan una correcta capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad. (4)

En los servicios de salud, la calidad es una gran preocupación en la gestión del sector, no solo por intentar mejorar las capacidades en las instituciones y dependencias sectoriales, sino porque las vidas de las personas están de por medio, donde su salud, obligatoriamente debe ser protegida necesariamente por el Estado. Debido a la mala atención que reciben los pacientes es que se incrementan los índices de enfermedades que no son tratados, prevenidas o curadas a tiempo, terminando en varias ocasiones en la muerte del paciente (Quispe, 2015).

Es preciso recordar que la calidad en el cuidado es un título frecuentemente usado en el sector salud, la que puede ser observada como buena para una persona y así mismo, mala para otra, por tal motivo los hospitales, se enfrentan a un desafío al momento de definir y medir la calidad en lo que respecta al cuidado, mediante diversos resultados. Actualmente, la satisfacción de usuario es considerado un indicador de calidad de atención de resultados. Este indicador es usado en los servicios de salud, para establecer, el modo como se da esa relación entre proveedor y usuario, ya que la opinión del usuario se debe a esta relación más que a una evaluación sobre el componente técnico del servicio (Terán y Vargas; 2014).

La insuficiente calidad en la atención de la salud se debe a varias razones como: al poco acceso a los servicios de salud, servicios inefectivos e

ineficientes, quejas médicas, altos costos, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de las instituciones prestadoras y del sector salud en su conjunto. Peor aún, la mala calidad en la atención de servicios de salud llega a representar la pérdida de vidas humanas. (3)

Según Poccioni (2010) sostiene que mejorar la calidad de atención que se brinda en los servicios públicos de salud es una preocupación importante para aquellos que se desempeñan como planificadores, y ejecutores de políticas y programas, así como aquellos están como responsables del sector salud, que además de solucionar temas de salud médicos, necesitan considerar y responder de forma satisfactoria las expectativas de los usuarios, ya que al menos un alto porcentaje de usuarios no aceptan y critican duramente los servicios que se les brinda.

El principal problema de esta investigación, está dirigido a la deficiente atención personalizada, siendo esto la principal problemática de hoy en día en los Centros de Salud, ya que solo se preocupan por atender al paciente, sin importar su preocupación o dudas posteriores que puedan tener.

El personal de los Centros de Salud realizan un importante rol en el desempeño y articulación del trabajo realizado por las áreas médicas, ya que esto que contribuye bastante a la orientación del paciente (usuario – cliente) y de esa manera contribuyen a la satisfacción y conformidad del mismo, sin embargo esta investigación aparece debido a que existe una deficiencia, no solo en la atención del Centro de Salud a investigar si no también al desconocimiento y orientación por parte del personal administrativo debido a que no tienen claras las funciones en cuanto al trato directo con el paciente y el manejo de las quejas y preguntas que estos poseen (Meléndez, 2015).

Con todo lo anteriormente mencionado, la presente investigación inicia por un problema latente en los Centros de Salud, principalmente en el Centro de Salud Paiján motivo de esta investigación, y con el propósito de encontrar una posible alternativa de solución que sirva para ayudar no solo en mejorar de la atención del usuario, sino también en mejorar la calidad hospitalaria en nuestro país y de esa manera generar un cambio interno, mismo que se vea reflejado externamente.

1.2. Trabajos previos

Nivel Internacional

Del Salto (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, Ecuador. En esta investigación se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 sujetos. Se concluye que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ($r = -0,184$; $p 0,000...$). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ($r = -0,192$; $p 0,000$),

Avila y Malambo (2014) Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorio clínico de la ESE Centro de Salud con cama Vitalio Sara Castillo del municipio de soplaviento Bolívar en el primer semestre del año 2013. Su objetivo principal evaluar la calidad de los servicios de salud que brinda el laboratorioclínico de la ESE Centro de Salud Con Cama Vitalio Sara Castillo del municipio de Soplaviento Bolívar

en el primer semestre del año 2013, con el propósito de mejorar la accesibilidad y funcionamiento en la prestación de dichos servicios. La muestra escogida fue de 141 pacientes y 6 trabajadores activos de la institución. Se concluye que la evaluación de los servicios por parte de los clientes solo arrojó resultados por debajo de la condición regular, es decir, la mayoría de los pacientes encuestados opinó que los servicios eran regulares, malos o muy malos y solo un pequeño porcentaje que era bueno y muy bueno. Se puede decir que los pacientes en aspectos como la comodidad se sienten satisfechos con el servicio, pero en aspectos como la confiabilidad y la accesibilidad y comunicación se necesitó mucho por mejorar dado los resultados negativos presentados en esta investigación como percepción de los paciente encuestados.

Marino (2012) en su investigación titulada Diagnostico de la Calidad del Servicio prestada por el Centro de Atención al Cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela, presentada a la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, de diseño no experimental, concluye que: la satisfacción del cliente gira en torno a la asesoría y comprensión de las necesidades de cada cliente debido a la complejidad de los productos y a las diversas aplicaciones, el hecho de que el personal no tenga la capacitación técnica requerida por los clientes causa insatisfacción en ellos.

En la tesis de Mejía, Y. y Amaya, R. (2011) denominada "Evaluación de calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo de Abril a Junio 2011" en la ciudad de Buenos Aires, Argentina. Cuyas conclusiones fueron las siguientes: La dimensión de la continuidad de los servicios brindados, se ha visto afectada por las malas relaciones interpersonales de los trabajadores dificultando esto el trabajo en equipo reflejándose en la percepción de la mala calidad que manifiestan los usuarios. Los usuarios internos y

externos manifiestan que la infraestructura es mala, tiene poca iluminación y las condiciones higiénicas, interfieren en la comodidad de la Unidad de Emergencia, afectando la calidad de atención. Las condiciones físicas de la Unidad, los servicios brindados son rápidos, resuelven los problemas de salud según lo expresado de los usuarios, generando confianza en el hospital. La demora en el tiempo de espera de los usuarios, es mayor para recibir la atención del médico y el complemento de los tratamientos, lo que genera abandono y atraso en el proceso asistencial.

Nivel Nacional

Tinoco (2016) Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015, Perú. La investigación fue determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015. Estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. El autor concluye que el usuario externo en consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital. Según grupo etario el grado de insatisfacción fue inversamente proporcional a la edad y el grado de satisfacción fue directamente proporcional a la edad. En el servicio de consulta externa de la especialidad de Medicina Interna se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios. En el servicio de consulta externa de la especialidad de Ginecología y Obstetricia se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios.

Huarcaya (2015) Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita De Andahuaylas, 2015, Perú. El objetivo de esta investigación fue determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de

emergencias del mencionado hospital en el año 2015. Fue un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; se tuvo como población muestral 269 usuarios que se atendieron en dicho servicio de emergencias del HISM. Se manejó la técnica de la encuesta y su instrumento es el cuestionario. Se concluye que 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto significa que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactoria y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado.

Quispe (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015. La investigación es cuantitativa, descriptiva, no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se realizaron encuestas a los usuarios que asisten al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas, de tal forma que se seleccionó una muestra representativa de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios entre ellos mujeres y varones. Se concluye que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,555 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. La fiabilidad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,570 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. La capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,

788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables. La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. La empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,567 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

Nivel local

Sifuentes (2016) Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo; Perú. Esta investigación se efectuó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral fue 194 usuarios hospitalizados. Se concluye que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Meléndez (2015) en su trabajo de investigación Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de

hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015, Perú. Cuyo objetivo fue determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral estuvo conformado por 194 usuarios hospitalizados. Concluyendo el autor que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. En su mayoría los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.

Terán y Vargas (2014) Calidad en el cuidado de enfermería según la perspectiva de los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados, Perú. Esta investigación de tipo cuantitativo-descriptivo se presentó con el objetivo de determinar la Calidad en la Atención en el Cuidado de Enfermería según la perspectiva de los padres y/o cuidadores de los niños hospitalizados en el servicio de Pediatría del Hospital Regional Docente de Trujillo. La población muestral fue de 200 padres y/o cuidadores. Concluyeron que la calidad en el cuidado de enfermería desde la perspectiva de los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados fue buena de 85 por ciento, mientras que el 2.0 por ciento es regular, y el 13.0 por ciento manifestó una mala atención. La percepción que tuvieron los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados según la dimensión de estructura fue buena en el 50 por ciento y el 50 por ciento restante en regular estado. La percepción que tuvieron los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados según la dimensión de proceso fue buena en el 85 por ciento y el 13 por ciento manifestó que la calidad de atención era mala. La percepción que tuvieron los padres y/o cuidadores de niños

hospitalizados según la dimensión de resultado fue buena en el 86 por ciento y el 13 por ciento manifestó no volvería al establecimiento porque que la calidad en el cuidado era mala.

Díaz (2014) elaboró el trabajo de investigación “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca – 2014”, Perú. Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Este trabajo fue tipo descriptivo, no experimental, con diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 368 usuarios externos que acudieron al Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca. Se utilizó la encuesta elaborada y validada por Parasuraman en 1988 y adecuados en el 2011 por el Ministerio de Salud para medir satisfacción de los usuarios externos en distintos servicios que los resultados encontrados muestran que el 68,2% usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada en el hospital. En cuanto a las características del usuario externo se encontró que el 48,4% estaban comprendido entre las edades de 30 a 59 años de edad, la gran mayoría son mujeres el 61,1%, son casadas el 41,3% un grado de instrucción primaria el 36,4% y ocupación ama de casa el 49,2%. Se concluye que los usuarios externos no perciben satisfacción por la atención recibida por el personal de salud. Asimismo las respuestas de satisfacción del usuario externo se estimó que el 53% usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a las edades de 30 a 59 años, sin embargo también existen el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad

1.3.1.1. Concepto

La calidad de un producto o servicio es el discernimiento que el usuario tiene del mismo. Del mismo modo, es una agrupación de propiedades propias de un objeto que nos permite verlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie (Sánchez, 1998).

Parasuraman (1993), define a la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel de servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido.

Según la Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora, (2013) el término de calidad se refiere a las acciones que realizan las empresas de producción y servicio para mejorar la apreciación del cliente y de esa manera lograr su plena satisfacción del producto ofertado. De la misma manera, actualmente el servicio al cliente viene tomando fuerza conforme al aumento de la competencia, es decir, que mientras más servicios existan, los clientes tienen muchas más oportunidades de elegir en donde adquirir el producto o servicio que están necesitando, es aquí donde está la importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que ellos son quienes tendrán la última palabra para decidir.

Según Poccioni (2010) citado por Meléndez (2015) sostiene que para mejorar la calidad de atención que se brinda en los servicios públicos de salud es preocupante para quienes se una preocupación importante para quienes se realizan labores como planificadores, y ejecutores de políticas y programas, así como los encargados del sector salud, quienes además de resolver problemas de salud médicos, se ha incluido la necesidad de considerar y responder

adecuadamente a las expectativas de los usuarios, debido a que un alto porcentaje, en la actualidad no aceptan y critican fuertemente los servicios que se les brinda.

La calidad del servicio actualmente es un impulso en la competitividad de los negocios. En todos los sectores de la economía es considerado el servicio al cliente como un valor agregado en casos de productos tangibles y así mismo, es la esencia en los casos de la empresa. La calidad del servicio depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es en realidad la esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en resolver su problema o en la satisfacción de una necesidad. En toda empresa se necesita de un sistema de gestión de la calidad de los servicios (Meléndez, 2015).

Según la OMS la calidad de atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para obtener una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario.

Donabedian (1991) define calidad de la atención como la maximización del bienestar del paciente, una vez que se ha tomado en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención. La referencia de atención

Paggani y De Morales (1994) define, que la atención médica es la atención que proporcionan todos aquellos que actúan en la atención de los usuarios de los servicios de salud, por lo tanto, el término “médica” únicamente no solo hace referencia a la actuación profesional de los médicos. De la misma forma, cuando se refiere a usuario no solo se refiere al paciente sino también a sus

acompañantes incluyendo al personal de los establecimientos de salud.

La calidad de la atención médica se define como aquella atención que se espera pueda proveer al paciente el máximo y más completo bienestar después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. En este proceso, surge adicionalmente la necesidad de vigilar la calidad de la atención médica, la cual se les consolida como Servicios de Salud en el Trabajo a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto usuarios internos como externos.

Así mismo, se concidera que el acto médico, no debe separarse del contexto total de atención, que incluye, además, el dominio socio-organizativo para romper paradigmas en el cual se considera a la calidad como virtual por el simple hecho de ser médico. Por lo que se necesitan acciones sistematizadas y planificadas que muestren que la organización y los proveedores de los Servicios obtengan resultados satisfactorios de acuerdo con el nivel de conocimientos profesionales, vigentes en ese momento y se sientan orgullosos de su trabajo de tal forma, que la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.

1.3.1.2. Medición de la calidad del servicio

Según Trujillo y Carrete (2011, p.36) para el usuario es más difícil evaluar la calidad de los servicios que de los productos tangibles, esto se debe a que los criterios que se usan para evaluar un servicio son más difíciles de entender. Es por esto que, en la evaluación de la calidad de un servicio, los únicos criterios que verdaderamente son importantes son los que establece el usuario. Así pues, con esta premisa la calidad de servicio estará dirigida a igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el usuario respecto al servicio que se brinda.

Pero esto también constituye un problema para medir la calidad de servicio, porque la valoración de bueno o mala va a ser determinada por el usuario lo cual no significa que siempre tenga razón

Para Lamata (1998) la complejidad de medir la calidad del servicio en los establecimientos de salud es cierto por las peculiaridades y los diversos elementos lo mismo que le da connotaciones diferentes. Sólo la experiencia del usuario puede decidir si los servicios de cuidado de salud manifiestan calidad. Sin embargo, hay ciertos factores que influyen el servicio esperado como son:

La comunicación entre las personas: la opinión que se forma un paciente muchas veces depende de lo que oye decir de los otros pacientes o familiares.

Las necesidades personales: lo que puede esperar un paciente depende de las características y circunstancias personales de cada cual.

Experiencias previas: los pacientes que en ocasiones anteriores han utilizado un servicio no tienen las mismas expectativas que los pacientes que nunca lo han hecho.

Comunicación externa: la propaganda mediante el uso de mensajes directos e indirectos.

Se puede considerar otro problema para medir la calidad del servicio es que la naturaleza del desempeño difiere de una transacción a otra. Esta heterogeneidad puede ocurrir porque el servicio es brindado por diferentes médicos, enfermeras y personal general a una gran variedad de pacientes con necesidades y expectativas diferentes.

La diversidad entre las personas que dan servicios de salud puede deberse a su adiestramiento, experiencias, habilidades personales y personalidad. Las necesidades de los pacientes varían entre personas y entre visitas. Las necesidades y los niveles de desempeño también pueden ser influenciados por factores como la estación del año, el día

de la semana y la hora del día. La interacción entre el personal del hospital, los pacientes y factores de tiempo pueden combinarse en un número infinito de maneras que afectan la calidad del servicio prestado.

Joan Kahn citado por Lamata (1998) fija como principios básicos de la medida de la calidad los siguientes:

No se puede garantizar la calidad sin determinar previamente como vamos a medirla, por eso existe el principio "No se puede garantizar, lo que no se puede medir".

La mejor forma de medir la calidad es mediante la selección de criterios, que colectivamente lo representen y medirlos mediante un método objetivo, estos métodos deben tener la fiabilidad y a la validez.

Los métodos de medición de calidad deben de tener siempre presente la satisfacción del usuario.

Medir y responder a todo lo concerniente a la satisfacción del paciente, brindar resultados beneficiosos tales como: aumenta las ganancias, aumenta el mercado compartido, mejora la retención de los pacientes, aumenta las preferencias y recomendaciones de los pacientes hacia familiares y amigos, además aumenta la eficiencia y productividad, lo que mejora la satisfacción del paciente; ayuda a la realización personal y profesional del personal de las instalaciones hospitalarias ayuda a la continuidad del cuidado; reduce la duración de la consulta, reduce el riesgo de negligencias e impericia por parte de los profesionales de la salud (Govea, 2007)

Parasumarán, Zeithaml y Berry (1988) miden el concepto de calidad a partir de la calidad percibida frente a la calidad objetiva. Por calidad percibida se entiende la valoración del consumidor de la excelencia o superioridad global de un servicio, similar a una actitud global y se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las

percepciones y las expectativas del consumidor. Además, es necesario distinguir entre los conceptos de calidad y satisfacción entendiéndose que la segunda está relacionada con alguna transacción en específica.

1.3.1.3. Dimensiones

El modelo desarrollado por Parasuraman, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos

Elementos tangibles

Según Alvarado (2006) los elementos tangibles son la representación física del servicio, la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación.

Hernández (2012) considera a los elementos tangibles como instalaciones, el equipo, personal y materiales de comunicación.

Duque (2005) asume que los elementos tangibles se miden mediante la cantidad de equipos.

Zeithman y Bitner (2002) Definen elementos tangibles: a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es percibida como la disposición para ayudar a los clientes, otra característica de la capacidad de respuesta es el servicio rápido a los clientes.

Duque (2005), se refiere a que se debe suministrar el servicio rápido a los clientes, es decir según Hernández (2012) la respuesta se traduce en proveer de un servicio rápido.

Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán (Quispe, 2015)

Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad se puede referir a la capacidad de cumplir las promesas del servicio y con la exigencia del mercado se desarrolla la habilidad de inspirar confiabilidad

Según Benavente y Figueroa (2012) mencionan que la confiabilidad es la capacidad para cumplir la promesa del servicio de manera segura y precisa, en su sentido más amplio la confiabilidad significa que la empresa cumpla sus promesas.

Seguridad

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e

indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno (Quispe, 2015).

La seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

Empatía

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.

La empatía puede ser abordada como un servicio personalizado y también se puede abordar como un trato empático ofrecido hacia el cliente.

Según Duque (2005) define que es la disposición que tiene la empresa para ofrecer a los clientes cuidados y atención personalizada, así mismo Reyes (2009) menciona que es la atención personalizada que brinda la organización a sus clientes.

Por otro lado, se puede entender por empatía, según Parasuraman (1998) como una capacidad del personal, para ponerse realmente en el lugar del cliente y ser coparticipes de sus emociones.

1.3.1.4. La norma y leyes en los sistemas de Gestión de la Calidad en Salud

ISO 9001

La calidad en las organizaciones prestadoras de servicios de salud cuya base es el conocimiento, se concentra en la efectividad, |ya que está diseñado para colocar un conocimiento muy especializado en un papel activo en la vida de un paciente o usuario cuyo propósito es el mejorar continuamente la Satisfacción del usuario.

Ley general de salud (ley N° 26842)

Reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo (D.S. 013-2006-sa)

Política Nacional de Calidad en Salud (RM N° 727-2009/MINSA)

1.3.2. Satisfacción del cliente

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización.

La satisfacción estudia el grado de consecución de las expectativas tanto de la población Diana como de los profesionales que implementan el programa y se expresa tantos sentimientos positivos como negativos. Actualmente es frecuente que en todos los ámbitos se hable de “satisfacer al usuario”, pero este concepto se interpreta de diversas maneras según

realidades culturales que atraviesan el campo Profesional y Directivo (Cabrejos, 2015).

La satisfacción del usuario es un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y en tercer lugar, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de atención recibida Thomson (2006).

Según Castillo (2011) la satisfacción depende de expectativas de los pacientes como el tiempo que tiene el paciente para exponer sus necesidades y entre en confianza con el médico, es así como trabajos de investigación como el de la consulta externa, exponen al médico frente al usuario y encuentran que este le da poco tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en un 81%.

Además, se puede decir que el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes; como se observa en el estudio sobre percepción de la calidad en servicios de salud de México, que concluye que los factores que marcan diferencias en la percepción de buena calidad son: la escolaridad, la edad, la condición de aseguramiento y la ocupación; también indica que los asegurados que utilizan la seguridad social, refieren tres veces más mala calidad, respecto a los no asegurados que utilizan estos servicios (Ramírez, 1998)

1.3.2.1 Modelo de la Satisfacción del cliente

El modelo de Kano ha sido estudiado como herramienta de evaluación, asimismo se le ha orientado al desarrollo de producto o servicio, con el fin de satisfacer al cliente.

Yacuzzi y Martín (2002) describe el modelo Kano, como una herramienta de la gestión de la calidad que facilita las decisiones de marketing. Asimismo, Villar, (2013) describe que es una herramienta que permite evaluar el papel que juega cada característica del proyecto sobre la satisfacción de los usuarios. Y también Monroy (2016) dice que es una herramienta de conocimiento y análisis que debemos analizar para comprender la forma en que trabajan las industrias y el cómo es que se gana popularidad entre público consumidor.

El modelo está también orientado al producto, porque toma en cuenta las opiniones y necesidades de los clientes al analizar los requisitos funcionales, de calidad y de confiabilidad que los clientes esperan (Bassa, 2009).

El modelo de confirmación de expectativas se los ha teorizado a través de diversos estudios, por lo cual se le ha determinado como un resultado de contraste y también como un indicador de expectativas.

El modelo de la confirmación de expectativas concibe la satisfacción como el resultado de un contraste o comparación entre la realidad percibida por el individuo y algún tipo de estándar de comparación de expectativas, normas basadas en la experiencia (Rodríguez, Rodríguez,

Tejera, y Dávila, 2005), citado por Velarde y Medina (2016) consideran como resultado de la desconfirmación positiva de expectativas, la cual surge cuando aquello que se ha comprado rinde mejor de lo esperado.

Hernández (2011) sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su

funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo.

1.3.2.2 Elementos de la Satisfacción del cliente

Rendimiento percibido

El rendimiento percibido se estudia mediante el valor del producto o servicio recibido por el cliente y también se lo determina como resultado.

Así Caldera, Pirela, y Ortega (2011) se refiere al rendimiento percibido como desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Fernández y Valbuena (2008) lo determina como desempeño de valor del producto o servicio que el cliente adquiere. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación de valoración que comienza y termina en el cliente.

Está relacionado con el desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.
- Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.

- Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.

Las expectativas

Las expectativas que perciben los clientes se teorizan a través de las esperanzas que son inherentes al cliente, a través de la relación subjetiva con el cliente y las esperanzas que son generadas por la empresa.

Blanco (2009) menciona que la empresa es la principal responsable de generar expectativas muy altas en los clientes, ya que no siempre los índices de satisfacción quieren decir que haya bajado la calidad del producto o servicio, sino que las expectativas de los clientes aumentaron.

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.

Experiencia de compras anteriores.

Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.

Promesas que ofrecen los competidores.

Por tal razón, tratar sobre este tema es muy importante ya que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del cliente, situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia en especial de la publicidad y ventas personales.

En todo caso es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a comprar.

Niveles de Satisfacción

Los niveles de satisfacción se han definido mediante el grado de lealtad hacia una marca o empresa y a su vez como el grado de experiencia del cliente.

Según Caldera et al. (2011) el nivel de satisfacción del cliente, revela el grado de lealtad hacia una marca o empresa, un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa), el cliente satisfecho se mantendrá leal; hasta que encuentre una oferta mejor (lealtad condicional) y en cambio, el cliente complacido será leal porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

1.3.2.3 Factores que influyen de la Satisfacción del cliente

Normalmente se ha estimado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, busque activamente ayuda médica y se ha considerado la comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementarias (Del salto, 2014).

Según Mira (2000) sostiene que la decisión de un paciente de asistir a una consulta médica estaría restringida por: la necesidad o urgencia de curarse que experimenta (mayor en procesos agudos, incapacitantes o dolorosos), la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico (que podría estar basada únicamente en el comentario de otros pacientes), la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir (conoce teléfono de contacto, puede solicitar permiso al superior etc.), el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico.

Además Según Martínez (1996) considera que las expectativas de los pacientes son, principalmente: accesibilidad social, cultural y geográfica; oportunidad en tiempos de espera en consulta, hospitalización y estudios de laboratorio, así como en el tiempo necesario para establecer el diagnóstico e indicar el tratamiento; cortesía; solución del problema médico que motivó la demanda de servicios, información y educación sobre la naturaleza de la enfermedad, sobre el control y prevención de complicaciones, sobre el tratamiento, la dieta, los ejercicios y otras medidas generales; finalmente, las comodidades como son: una adecuada iluminación, ventilación, orden, limpieza y privacidad; Elementos y situaciones importantes del medio ambiente que se desean durante el proceso de la atención médica.

1.3.2.4 Calidad y Satisfacción del cliente

Domínguez (2006) citado por Quispe (2015) expresa que el concepto de calidad debe de estar siempre relacionado con la satisfacción del cliente; podemos decir entonces que la calidad genera satisfacción del cliente al ciento por ciento y permanentemente. Aunque muchos autores lo consideran como sinónimos que sugieren que los modelos de satisfacción

pueden ser denominados de calidad de servicio percibida ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Paiján, Julio - Setiembre 2017?

1.5. Justificación

Teórica

La investigación se justifica por el hecho que el término calidad en la atención de salud requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema de salud. Esto implica reconocer que, en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional, el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones en un marco de acción para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la atención en salud.

El Centro de Salud Paiján es un establecimiento que pertenece a la Red de Salud Ascope - UE N°413 de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, ubicado en el distrito de Paiján y es de nivel I4, con atención las 24 horas, contando solo con 05 médicos, 05 enfermeras, 05 obstetras, para atender una población de 23,690 habitantes, esto hace que los usuarios no puedan ser atendidos en su totalidad, creándose un problema de insatisfacción por parte del usuario externo.

Práctica

Este trabajo de investigación tiene por finalidad determinar y analizar el grado de satisfacción del usuario externo en relación con la calidad de atención en salud en el Centro de Salud Paiján, mediante el cual podremos

conocer cuan satisfechos quedan los usuarios después de ser atendidos en consultorio externo, y de esta manera poder implementar cambios positivos y necesarios para mejorar la calidad de atención que brindan los trabajadores de salud.

La investigación servirá a los directivos del Centro de Salud Paiján, en la que se realizará el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios a las consultas externas de este Centro de Salud.

Social

Diversos sistemas de salud, incluida la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, priorizan la orientación de los servicios de consulta externa hacia la satisfacción del usuario debido a su efecto positivo múltiple, al punto de que se emplee continuamente instrumentos para medirla en pro de evaluar la calidad de los servicios de consulta externa de acuerdo a la percepción de los usuarios.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado invaluable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una mejor atención porque es más probable que el paciente participe de manera más efectiva; y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida.

Metodológica

Siendo una investigación descriptiva de diseño no experimental transversal, los resultados se obtendrán en base a información sobre la relación de la calidad del servicio y satisfacción de los clientes del centro de Salud Paiján. El instrumento para obtener los datos está diseñado a

través de la aplicación de encuestas a los clientes externos del centro de Salud Paiján.

1.6. Hipótesis

H1: La calidad de atención en salud tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

H0: La calidad de atención en salud no tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

1.7. Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad de atención en salud en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017
- Identificar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía en salud en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre el entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Centro de Salud Paiján.
- Identificar el grado de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones rendimiento percibido, las expectativas y lealtad según las características sociales en el Centro de Salud Paiján.

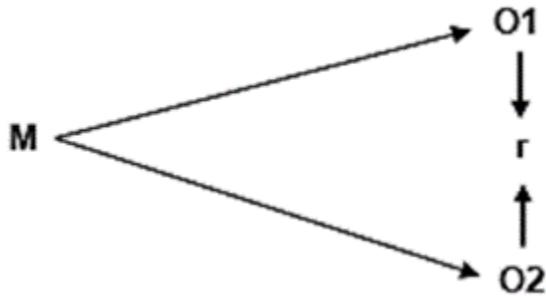
II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Este Proyecto de Investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo; así como de corte transversal.

Investigación correlacional, porque permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra si no que examina ocasiones, pero no las relaciones causales.

El diseño de investigación no experimental está representado en el siguiente gráfico.



En donde:

M = muestra de usuarios externos del Centro de Salud Paján.

r = correlación

O1 = calidad de servicio

O2 = satisfacción del usuario

2.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Calidad de servicio de salud

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Calidad de servicio de salud	La Calidad de servicio Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)	La calidad de servicio en la salud es el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud. Para medir el Cuestionario SEVQUAL tipo escala de likert consta de 22 items.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos Tangibles	1. Oportunidad de la atención de urgencias. 2. Respeto al orden de llegada. 3. Respeto a su privacidad de los usuarios. 4. Equipos modernos. 5. -Precisión del Diagnóstico. 6. Amabilidad 7. Cortesía. 8. Tiempo de duración de la consulta médica. 9. Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. 10. Solución al problema del paciente. 11. Generación de confianza. 12. Ubicación apropiada del usuario en la sala de espera. 13. Capacidad para entender al paciente. 14. Amabilidad en el trato por parte del médico. 15. Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. 16. Paciencia y comprensión. 17. Personal correctamente uniformado. 18. Materiales de comunicación maquetas, catálogos y láminas. 19. Equipamiento. 20. Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. 21. Iluminación del ambiente.	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V2: Satisfacción de del usuario	Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997)	Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en los servicios se mide Cuestionario tipo escala de Likert consta de 19 items	Expectativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad del personal de informar y explicar de manera clara y adecuada 2. Cumplimiento del Horario programado 3. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada. 4. Atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) 5. atención en el consultorio se respete su privacidad. 6. Capacidad del médico de brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. sea r 7. Capacidad del personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia 8. Carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes. 9. Consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes. 10. Consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención 11. Consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos 	Nominal
			Rendimiento Percepciones	<ol style="list-style-type: none"> 12. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta 13. La información clínica recibida sobre su problema de salud 14. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta 15. La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse 16. Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica 17. Atención en emergencia estuvo a cargo del médico 18. Atención en caja o el módulo de admisión fue rápida 19. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico 	

2.3 Población y muestra

2.3.1. Población

La investigación se realizó con la población totalitaria de 4733 usuarios externos que acudieron al centro de Salud Paijan durante el mes de junio del 2017.

2.3.2. Muestra de estudio

Para la obtención de la muestra mediante la siguiente fórmula.

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

$$n = \frac{4733 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.03 * 0.03 * (4733 - 1) + ((1.96 * 1.96) * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 229$$

Donde:

- N = Total de la población = 4733
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada 0.5
- q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión (en su investigación use un 3%).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica de investigación que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los sujetos materia de investigación quienes son los usuarios del servicio externo del Centro de Salud de Paiján.

Instrumento

Se eligió la encuesta por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

La redacción del cuestionario cuenta con 21 ítems para la Primera variable y para la segunda variable con 19 ítems con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo Excel.

2.5 Métodos de análisis de datos

En este proceso se ordenará y clasificará los datos obtenidos para su análisis, luego presentará en resúmenes, cuadros o gráficos para llegar a conclusiones válidas

1. Para procesar el texto se utilizará el programa de Word.
2. Para procesar datos se utilizará el programa de Excel
3. Para análisis estadístico se utilizará el programa SPSS Versión 20
4. La validez y confiabilidad de los instrumentos, es determinado por el COEFICIENTE DE ALFA CRONBACH, que es un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1, y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

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

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

σ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Comprobación De Hipótesis

Método utilizado

Con el objetivo de demostrar las hipótesis establecidas en la presente investigación se empleó la prueba estadística del Chi-cuadrado el cual es una técnica útil para probar las hipótesis relacionadas con la diferencia entre el conjunto de frecuencias observadas en una muestra y el conjunto de frecuencias teóricas y esperadas de la misma muestra.

En este tipo de problemas el estadístico de prueba es:

$$X = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

En donde:

X^2 = Chi-cuadrado

f_o Frecuencia observada de realización de un acontecimiento determinado.

f_e = Frecuencia esperada o teórica.

La aplicación de esta ecuación requiere lo siguiente:

1. Encontrar la diferencia entre cada frecuencia observada y la correspondiente frecuencia esperada.
2. Elevar al cuadrado estas diferencias.
3. Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la correspondiente frecuencia esperada.
4. Sumar los cocientes restantes.

Además, se hizo uso de un margen de error del 5% el cual se conviene en un nivel de confianza de 0.05 con el que se buscan los datos en la tabla chi-cuadrado.

El grado de libertad se obtendrá a través de la formula.

$$G1=(f-1)(c-1)$$

Donde:

G1= Grado de libertad

F=Filas

C= Columnas.

Para obtener el chi-cuadrado según la tabla se busca el grado de libertad y el nivel de confianza y así se obtuvo el chi cuadrado tabla (X_{2t}) que se compara con el chi-cuadrado calculado (X_{2c}).

De acuerdo a este criterio se determina si el X_c es mayor o igual que el X_t se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula.

Si el X_t es mayor que el X_c se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

III. RESULTADOS

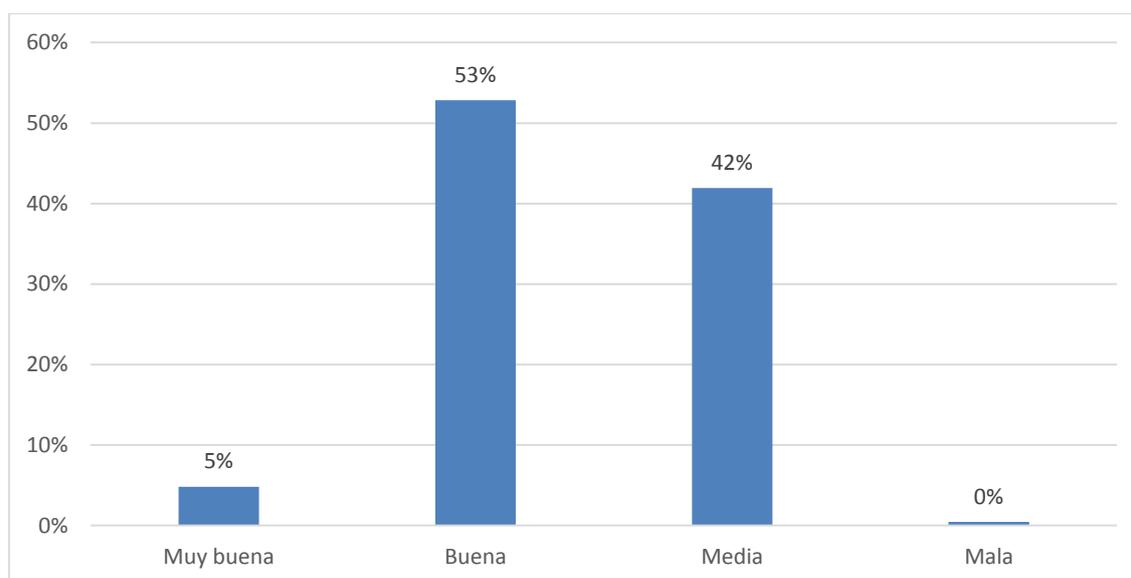
3.1. Descripción de la variable calidad de servicio

Tabla 1: Percepción de la calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO		
Nivel	f	%
Muy buena	11	5
Buena	121	53
Media	96	42
Mala	1	0
Total	229	100

Fuente: cuestionario sobre calidad
Elaborado por el autor

Gráfico 1: Percepción de la calidad de servicio



Fuente: cuestionario sobre calidad
Elaborado por el autor

Se observa que en lo que se refiere a la calidad de servicio los pacientes externos manifestaron el 53% (121 pacientes externos) es buena, 42% (97 pacientes externos) media y 5% (11 pacientes externos) muy buena. Se evidencia un alto porcentaje percibe que el servicio al cliente es bueno.

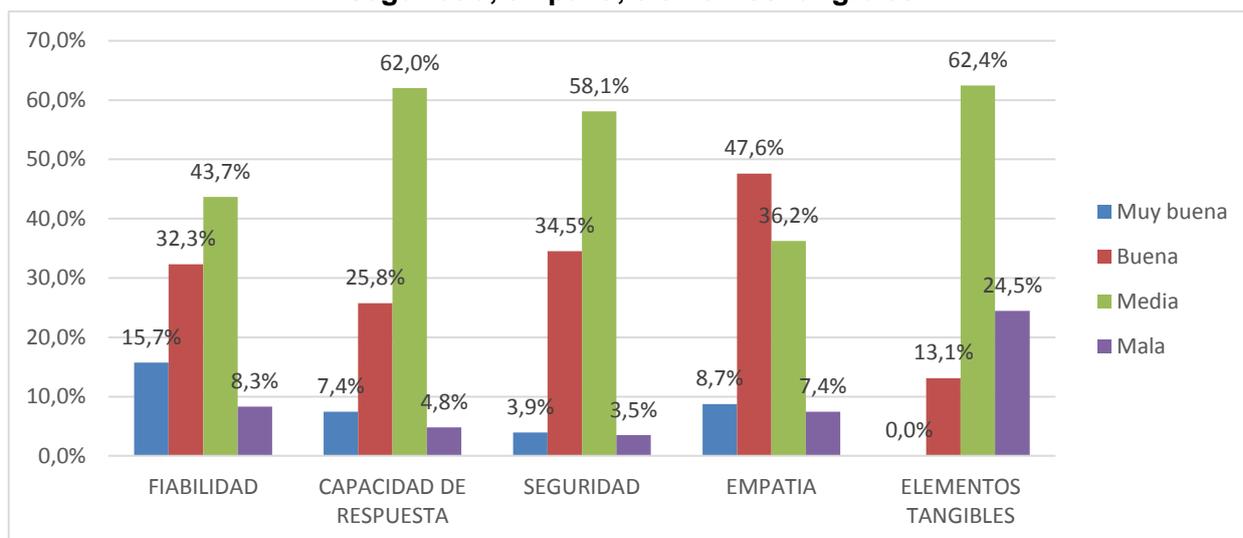
3.2. Descripción de la variable calidad de servicio por dimensiones

Tabla 2: Nivel de percepción de la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles

	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA		ELEMENTOS TANGIBLES	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy buena	36	15,7	17	7,4	9	3,9	20	8,7	0	0,0
Buena	74	32,3	59	25,8	79	34,5	109	47,6	30	13,1
Media	100	43,7	142	62,0	133	58,1	83	36,2	143	62,4
Mala	19	8,3	11	4,8	8	3,5	17	7,4	56	24,5
Total	229	100	229	100	229	100	229	100	229	100

Fuente: cuestionario sobre calidad
Elaborado por el autor

Gráfico 2: Nivel de percepción de la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles



Fuente: cuestionario sobre calidad
Elaborado por el autor

En lo que se refiere a la dimensión fiabilidad un alto porcentaje 43,7% lo percibe como media, 32,3 % como buena, 15,7% muy buena y un 8,3% considera que la confiabilidad dentro de un nivel malo.

En lo que se refiere a la dimensión capacidad de respuesta un alto porcentaje 62% lo percibe como media, 25,8% como buena, 7,4% muy buena y un 4,8% considera que la confiabilidad dentro de un nivel malo.

En lo que se refiere a la dimensión seguridad un alto porcentaje 58.1% lo percibe como media, 34,5% como buena, 3,9% muy buena y un 3,5% considera que la capacidad de respuesta dentro de un nivel malo.

En lo que se refiere a la dimensión seguridad un alto porcentaje 36,2% lo percibe como media, 47,6% como buena, 8,7% muy buena y un 7,4% considera que la empatía dentro de un nivel malo.

En lo que se refiere a la dimensión elementos tangibles un alto porcentaje 58.1% lo percibe como media, 34,5% como buena, 3,9% muy buena y un 3,5% considera los elementos tangibles dentro de un nivel malo.

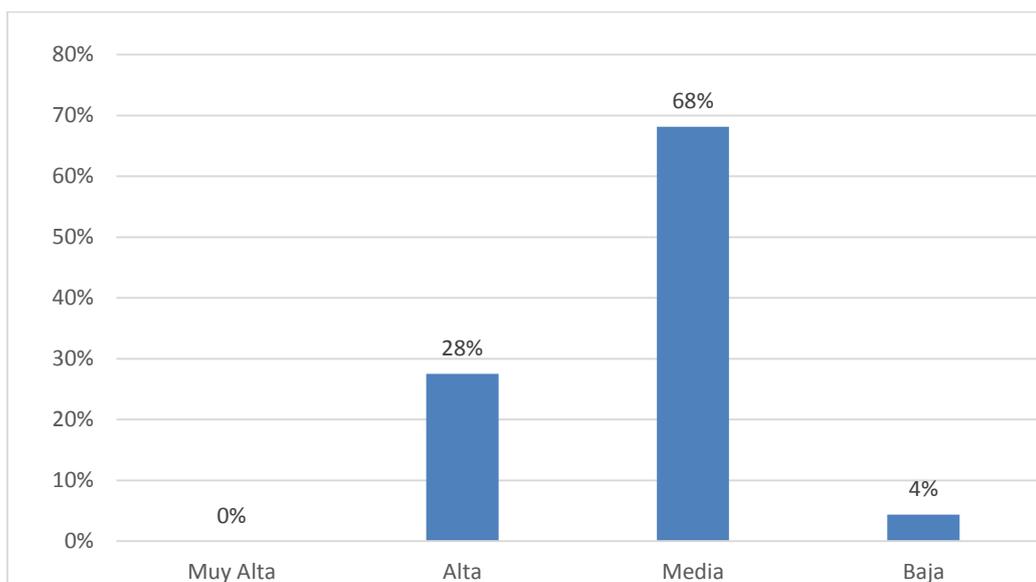
3.3. Descripción de la variable satisfacción

Tabla 3: Percepción de la satisfacción

SATISFACCIÓN		
Nivel	f	%
Muy Alta	0	0.0
Alta	63	28.0
Media	156	68.0
Baja	10	4.0
Total	229	100

Fuente: cuestionario sobre satisfacción
Elaborado por el autor

Gráfico 3: Percepción de la satisfacción



Fuente: cuestionario sobre satisfacción
Elaborado por el autor

En lo que se refiere a la variable satisfacción un alto porcentaje 68% lo percibe como media, 28% como alta, 0% muy alta y un 4% considera que la satisfacción dentro de un nivel malo.

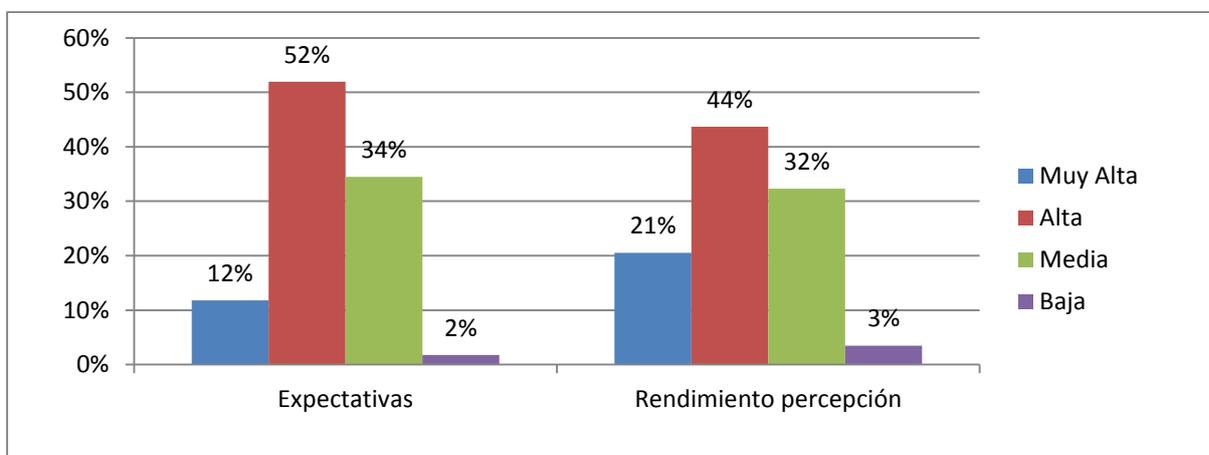
3.4. Descripción de la variable satisfacción por dimensiones

Tabla 4: Nivel de percepción de la dimensión expectativa y rendimiento percepción

Nivel	Expectativas		Rendimiento percepciones	
	f	%	f	%
Muy Alta	27	12.0	47	21.0
Alta	119	52.0	100	44.0
Media	79	34.0	74	32.0
Baja	4	2.0	8	3.0
Total	229	100	229	100

Fuente: cuestionario sobre satisfacción
Elaborado por el autor

Gráfico 4: Nivel de percepción de la dimensión expectativa y rendimiento percepción



Fuente: cuestionario sobre satisfacción
Elaborado por el autor

En lo que se refiere a la dimensión expectativas el 34% lo percibe como media, 52% como buena, 12% muy buena y un 2% considera que la expectativa dentro de un nivel malo.

Asimismo, también se observa rendimiento percepciones el 44% de los encuestados manifiestan que es alta 21% muy alta, 32% media y 3% baja.

3.5. Prueba de hipótesis

H1: La calidad de atención en salud tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

H0: La calidad de atención en salud no tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

Tabla de contingencia CALIDAD DE SERVICIO * SATISFACCION

			SATISFACCION			TOTAL
			Alta	Media	Baja	
CALIDAD DE SERVICIO	Muy Buena	Recuento	0	7	0	7
		% del total	0.0	3.1	0.0	3.1
	Buena	Recuento	21	98	9	128
		% del total	9.2	42.8	3.9	55.9
	Media	Recuento	42	50	1	93
		% del total	18.3	21.8	0.4	40.6
	Mala	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0	0.4	0.0	0.4
	TOTAL	Recuento	63	156	10	229
		% del total	27.5	68.1	4.4	100.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57,238 ^a	6	0,000
N de casos válidos	229		

Regla de decisión: Si $p \leq 0.05$ se rechaza H_0

Con $X^2 = 57,238$, $gl = 6$, $p = 0.000$, como la significancia es menor que 0.05 se rechaza H_0 , por lo que La calidad de atención en salud tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.

IV. DISCUSIÓN

Como se observa en los resultados obtenidos en la Tabla1 y grafico 1 la distribución numérica y porcentual de 229 usuarios externos, según el nivel de calidad del servicio a los usuarios en el centro de Salud Paiján, encontrándose que el mayor porcentaje (53%) de los usuarios externos manifiestan una buena calidad de servicio del centro de salud. estos porcentajes demuestran que no hay niveles de percepción de calidad mala. También se evidencia que el usuario percibe un nivel de calidad media es decir ni bueno ni malo (42%). Hay una tendencia de media a buena.

Resultados similares encontramos en el trabajo de investigación de Huarcaya (2015) concluye que concluye que 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena.

Se observa la percepción de la dimensión fiabilidad en relación a la calidad de atención, de acuerdo a la opinión de los 229 usuarios encuestados nos muestran que el 43.7% tienen una percepción media de la dimensión fiabilidad, 32,3% tiene una percepción buena, 15.7% una percepción muy buena y un porcentaje menor 8,3% una percepción mala.

En la Dimensión Fiabilidad se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente al desempeño confiable y preciso, y la habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia. Esta dimensión de calidad se evaluó mediante cinco atributos específicos de calidad: Cumplimiento en la prestación de los servicios en un terminado tiempo, interés en resolver problemas, eficiencia en el servicio a la primera vez, cumplimiento en la prestación del servicio y Cuidado en el registro de información de los usuarios. De manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la Gráfica 2, en la cual se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la fiabilidad en la prestación de la atención en salud alcanza casi un 37% con un nivel medio.

Estos resultados guardan cierta relación con las investigaciones de Avila y Malambo (2014) quien concluye que la evaluación de los servicios por parte de los clientes solo arrojó resultados por debajo de la condición regular, es decir, la mayoría de los pacientes encuestados opinó que los servicios eran regulares, malos o muy malos y solo un pequeño porcentaje que era bueno y muy bueno. Se puede decir que los pacientes en aspectos como la comodidad se sienten satisfechos con el servicio, pero en aspectos como la confiabilidad y la accesibilidad y comunicación se necesitó mucho por mejorar dado los resultados negativos presentados en esta investigación como percepción de los pacientes encuestados.

En la Dimensión Capacidad de Respuesta se evaluó el grado de satisfacción de los pacientes frente a la prontitud y espíritu servicial demostrado en el C.S. para la atención en salud, así como la disposición y voluntad para ayudar a los pacientes y proporcionar un servicio rápido. Esta dimensión de calidad se evaluó mediante diferentes atributos específicos de calidad, como fueron: servicio con prontitud, disposición a ayudar a sus pacientes, agilidad del trabajo para atender lo más pronto, y oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

De manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la Gráfica 3, en la cual se muestra que el nivel medio, de los usuarios externos encuestados con relación a la Capacidad de Respuesta en la prestación de la atención en salud en el C.S. alcanza un 62%.

En la Dimensión Seguridad se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios frente al conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios del centro de salud. durante la prestación del servicio, así como la habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Se trata de identificar la calificación de la calidad desde la perspectiva del usuario en relación con la competencia profesional, la credibilidad y la garantía de quienes le brindaron la atención en el Centro de Salud. de manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la Gráfica 4, en la cual se muestra que el nivel de percepción de la calidad de los usuarios encuestados con relación a la

seguridad en la prestación de la atención en el Centro de Salud Alcanza un 58.1% dentro del nivel media.

En la Dimensión Empatía se buscó identificar la calificación de la calidad desde la perspectiva del usuario en relación con el grado de satisfacción con la atención individualizada que se ofrece al usuario, el acceso fácil, las buenas comunicaciones y la comprensión dada al usuario por parte de quienes le brindaron la atención en el C.S. De manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en el gráfico 18, en el cual se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la Empatía y en general con el trato dado por las personas involucradas en la prestación de la atención en salud en el C.S. alcanza un 62.4% media.

En la dimensión elementos tangibles se evaluó la calidad de la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen en el C.S. de manera general, los resultados de esta dimensión se presentan en la Gráfica 6, en la cual se muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados con relación a la apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen en el C.S. Alcanza un 62% media. Asimismo, la Dimensión Elementos Tangibles fue valorada considerando cinco aspectos o atributos de calidad: equipos de apariencia moderna, las instalaciones son visualmente atractivas, la apariencia de los profesionales, los materiales asociados con el servicio. En relación con estos atributos, en primer lugar, los resultados sugieren insatisfacción de los usuarios con los materiales asociados con la prestación del servicio, ellos mencionan que no existe material suficiente de información como carteleras, anuncios, folletos y avisos.

Estos resultados se relacionan con las investigaciones de Quispe (2015) quien concluye que la capacidad de respuesta se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,788 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables. La seguridad se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,528 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. La empatía se relaciona

directamente con la satisfacción del usuario. Los aspectos tangibles se relacionan directamente con la satisfacción del usuario. Del mismo modo el coeficiente de Spearman evidencia una correlación de -0,287 lo cual significa que existe una correlación negativa baja entre ambas variables.

Según los resultados se evidencia un nivel de satisfacción media representado por un 68% en el nivel medio. Se evaluó la dimensión excepciones mediante atributos como trato cordial cumplimiento de horario, programación, privacidad, trato amable, orientación al paciente, ambientes limpios e infraestructura adecuada. Logrando niveles altos de satisfacción (52%).

Asimismo, se ha considerado la dimensión rendimiento percepciones, se evaluó mediante atributos tiempo de demora de la cita, información sobre problema de salud, claridad, facilidad de los trámites, atención inmediata, atención en admisión. Se evidencia nivel con una tendencia de media a alta.

Estos resultados guardan cierta relación con las investigaciones realizadas Díaz (2014) quien determina que los pacientes de consulta externa no perciben satisfacción por la atención brindada por el personal de salud. Del mismo modo, los resultados de satisfacción del usuario externo se apreció que el 53% usuarios se encuentran satisfechos y corresponde a las edades de 30 a 59 años, sin embargo también existen el 46,6% usuarios insatisfechos que en su mayoría corresponden a la misma edad seguido del 31,6% usuarios están satisfechos y el 36,3% usuarios refieren estar insatisfechos en la atención recibida en los consultorios externos que pertenecen al grupo de edad de 18 a 29 años mientras que el 15,4% están satisfecho asimismo el 17,5% están dentro de las edades de 60 a más.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe relación entre la calidad de servicio de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján. mediante prueba chi cuadrada con $X^2 = 57,238$, $gl = 6$, $p = 0.000$, como la significancia es menor que 0.05
- Se identificó el nivel de calidad de atención en salud en el Centro de Salud Paiján, se evidencia un nivel de media (42%) a bueno (53%).
- Se identificó el nivel de calidad de atención en salud en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017 en sus dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta con una tendencia de nivel medio de 62% de media a buena (25%), fiabilidad con una tendencia de media de 43,7% a bueno de 32,3%, seguridad con un nivel medio de 58,1%, empatía con un nivel medio de 47,6%.
- Se identificó el nivel de satisfacción del usuario sobre el entorno de la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Centro de Salud Paiján, se evidencia una tendencia de media (68%) a alta (28%) de satisfacción.
- Se identificó el grado de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones rendimiento percibido con una tendencia de media (32%) a alta (44%), las expectativas con una tendencia de media (34%) a alta (42%), según las características sociales en el Centro de Salud Paiján.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Unidad Ejecutora N° 413 Red de Salud Ascope, la contratación de por lo menos 02 médicos, 02 enfermeras, 02 obstetras más para así poder cubrir un mayor porcentaje de la demanda de atención.

Al personal del Centro de Salud Paiján se recomienda emprender un trabajo multisectorial, multidisciplinario porque la salud de los usuarios externos necesita este esfuerzo conjunto de lo contrario la brecha existente y reflejada en la insatisfacción no va descender.

Capacitaciones al personal de salud en mejoramiento en calidad de atención. La parte médica tampoco se debe descuidar, a pesar de tener menor insatisfacción, así que se deben implementar las charlas, trabajar con grupos focales para implementar un mejor servicio médico.

Emplear el presente estudio como nuevo conocimiento y fuente de información para realizar otros trabajos de investigación relacionados con el tema.

VII. BIBLIOGRAFIA

Andonaire, J (2015) Percepción de la Calidad de Atención por el usuario externo del servicio de Emergencia Del Hospital Regional II -2 De Tumbes, 2015, Universidad Autónoma de Ica. Revisado en: [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/56/1/JULI SSA%20DEL%20CARMEN%20ADONAIRE%20OBESO.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/56/1/JULI%20SSA%20DEL%20CARMEN%20ADONAIRE%20OBESO.pdf)

Avila y Malambo (2014) “Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud que brinda El Laboratorio Clínico de la ESE Centro De Salud con Cama Vitalio Sara Castillo Del Municipio de Soplaviento Bolívar en el Primer Semestre del Año 2013”. Colombia.

Bassa, C. (2009). Modelos para el análisis de atributos contemplados por los clientes en una estrategia de marketing relacional. Universitat de Barcelona. Retrieved from diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35389/2/CLB_TESIS.pdf

Blanco, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia universidad javeriana.

Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011a). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas univeritarias. Universidad Complutense de Madrid. Retrieved from <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36462>.

Del Salto (2014) Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, Universidad Central de Ecuador.

Díaz, M (2014) “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca – 2014”. (Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional de Cajamarca, Chota – Perú.
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2790/1/PROYECTO%20MILANYELA%20AVILA%20Y%20YENIFFER%20MALAMBO.pdf>

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf

Donabedian A. (1991) La calidad en la atención médica y definición de métodos de evaluación. La Prensa Médica Mexicana, México 1991.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición.

Fernández, M., y Valbuena, M. (2008). Satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en el área de recursos humanos. Rafael Urdaneta.

Huarcaya, R (2015) Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita De Andahuaylas, 2015, Perú. Universidad Nacional José María Arguedas.

Huerta, A (2015) “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015”

Huiza (2003) “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2003.” (Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería mención Gestión en Enfermería), UNMSM, Lima. Perú. 2007.

Govea J. Calidad en salud.2007. Citado el 14 de Noviembre 2015. Disponible en <http://www.icicm.com/files/iso9000sectorsalud.doc>

Jara, M (2012) Calidad de atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los consultorios externos del Centro De Salud De Santa Anita-Santa Anita-Perú 2012, Universidad Nacional Federico Villarreal.

Quispe, Y (2015) Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú, Consultado en:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez->

[Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Lamata F (1998). Manual de Administración y Gestión Sanitaria. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.

Morales, V., & Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Retrieved May 15, 2016, from <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

MINSA, (2001). Guía para la implementación y seguimiento de planes de Mejora Continua de la Calidad en establecimientos de salud. Perú.

Melendez, J (2015) Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo año 2015, Universidad Nacional de Trujillo. Revisado en:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1956/melendezsald%C3%B1a_jose.pdf?sequence=1

Marino, M. (2012). Diagnóstico de la Calidad del Servicio prestada por el Centro de Atención al Cliente de la empresa B.O.C. Gases de Venezuela C.A. Tesis para optar el Grado de Especialista en Gerencia, con mención Empresarial. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Venezuela.

Mira, J., & Aranaz, j. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. 2000. Recuperado 2012-03-04, Universidad Miguel Hernández. (Medicina Clínica), de calite-revista.umh.es:

http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

Martínez, A (1996) Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos: ScientificElectronic Library Online (Brazil), Printversion. (Cadernos de Saúde Pública), de:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1996000300013

OMS (2011). Alto Nivel de Excelencia Profesional, uso eficiente de los recursos. Visto en: [www.admisal.com.qr/.../SALUD Y CALIDAD DE ATENCION](http://www.admisal.com.qr/.../SALUD_Y_CALIDAD_DE_ATENCION). Ingresado el 28/05/14.

OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo (2007). Disponible en:

http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38addl-.pdf.

Parasuraman, A. Zeithaml. V. Berry, L. (1993). Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Madrid: Díaz Santos SA.

Ramos, L (2015) Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015. Universidad San Martín de Porres

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf

Redhead, R (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Universidad Mayor de San Marcos, Perú. Consultado en:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf

Ruelas, E. (2003). Sobre la Garantía de la Calidad: Conceptos, acciones y reflexiones. México. Editorial Gac Med.

Sifuentes, O (2016) Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo; Perú. Universidad Nacional de Trujillo. Revisado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1>

Ramirez T y Nàjera P (1998), Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud de México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México Volumen 40, no. 1, Red de revistas científicas de América Latina, y el Caribe, España y Portugal. Recuperado 2007-07-20, pg: 8, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10640102>

Sánchez. A. (1998) Servicio al cliente. Colombia: Editorial Selecta Diamantes.

Terán, L y Vargas, V (2014) Calidad en el cuidado de enfermería según la perspectiva de los padres y/o cuidadores de niños hospitalizados, Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Revisado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5668/1589%20Teran%20Lozada%20Lourdes%20%2c%20Vargas%20Paz%20Miluska.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tinoco, M (2016) Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015, Universidad Ricardo Palma, Perú. Revisado en:

http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf

Paggani y De Morales (1994) La garantía de calidad. Estándares e indicadores para la acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe. Pub. OPS/OMS: Washington, D.C.

Thomson, I.(2006) la satisfacción del cliente. Texas .EE.UU.

Trujillo A, y Carrete L. (2011) Servir con calidad en México. México: Editorial LID editorial mexicana 2011. p.56

Villar, P. (2013). Evaluación de proyectos urbanos mediante técnicas basadas en la percepción ciudadana. Universidad Politécnica de Cataluña. Retrieved from <http://www.recercat.cat/handle/2072/243840> Universidad interamericana del desarrollo. Retrieved from http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MMD/PS/S05/PS05_Visual.pdf

Velarde, C y Medina, D (2016) Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016, Universidad Peruana Unión. Perú

Yacuzzi, E., & Martín, F. (2002). Aplicación del método de Kano en el diseño de un producto farmacéutico. CEMA. Retrieved from <https://www.ucema.edu.ar/publicaciones/documentos/224.pdf>

Zevallos y Infante (2000) La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Revista Panamericana de Salud Pública; 8(1/2).

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD PAIJAN

La presente encuesta es realizada por un estudiante de la UCV. Su sincera y clara respuesta ya que es de vital importancia para este estudio. Asimismo, garantizarle que la información brindada será tratada de manera confidencial y utilizada solamente para fines estadísticos.

Ocupación:		
Edad:	Estados civil:	Género: F M:

Es muy importante que la encuesta sea completada en forma individual. Por favor, marque "X" donde corresponda y responder donde se requiera.

Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que dé respuesta a todas ellas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

ESCALA DE VALORACIÓN

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
EXPECTATIVAS					
1. Capacidad del personal de informar y explicar de manera clara y adecuada					
2. Cumplimiento del Horario programado					
3. La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.					
4. Atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)					
5. atención en el consultorio se respete su privacidad.					
6. Capacidad del médico de brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud. sea r					
7. Capacidad del personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
8. Carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
9. Consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
10. Consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
11. Consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos					
RENDIMIENTO PERCEPCIONES					
12. El tiempo que paso desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta					
13. La información clínica recibida sobre su problema de salud					
14. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta					
15. La facilidad de los tramites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse					
16. Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica					
17. Atención en emergencia estuvo a cargo del médico					
18. Atención en caja o el módulo de admisión fue rápida					
19. La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico					

Anexo 2
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO APLICADO A LOS
USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD PAIJAN

Instrucciones:

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuan de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

1=Nunca

2=Casi Nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

ITEMS		VALORACIÓN				
FIABILIDAD						
1	El personal de informes, le brinda v explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	1	2	3	4	5
2	_a consulta con el médico se realiza en el horario programado	1	2	3	4	5
3	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	1	2	3	4	5
4	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	1	2	3	4	5
5	Las citas se encuentren disponibles v se obtengan con facilidad.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	La atención en caja o en el modulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	1	2	3	4	5
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	1	2	3	4	5
8	La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido.	1	2	3	4	5
9	La atención en farmacia es rápida.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
10	Durante su atención en consultorio se respeta su privacidad.	1	2	3	4	5
11	El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.	1	2	3	4	5
12	El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	1	2	3	4	5
13	El médico que atenderá su problema de salud, le inspira confianza.	1	2	3	4	5
EMPATIA						
14	El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.	1	2	3	4	5
15	El médico que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud.	1	2	3	4	5
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención.	1	2	3	4	5
17	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.	1	2	3	4	5
18	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizó.	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.	1	2	3	4	5
21	Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1	2	3	4	5
22	El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios v son cómodos.	1	2	3	4	5

Nº	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA		ELEMENTOS TANGIBLES		CALIDAD	
	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel
1	9	Mala	7	Mala	8	Media	6	Mala	6	Mala	36	Mala
2	10	Mala	8	Media	9	Media	8	Mala	16	Buena	51	Media
3	18	Buena	14	Buena	14	Buena	8	Mala	17	Buena	71	Buena
4	21	Muy buena	15	Buena	13	Media	9	Mala	11	Media	69	Buena
5	22	Muy buena	17	Buena	14	Buena	9	Mala	12	Media	74	Buena
6	22	Muy buena	16	Buena	14	Buena	9	Mala	17	Buena	78	Buena
7	22	Muy buena	19	Muy Buena	17	Buena	9	Mala	17	Buena	84	Buena
8	23	Muy buena	16	Buena	11	Media	9	Mala	16	Buena	75	Buena
9	19	Buena	14	Buena	12	Media	10	Mala	18	Buena	73	Buena
10	24	Muy buena	15	Buena	12	Media	10	Mala	10	Mala	71	Buena
11	12	Media	11	Media	10	Media	10	Mala	18	Buena	61	Media
12	14	Media	13	Media	12	Media	10	Mala	17	Buena	66	Media
13	10	Mala	12	Media	15	Buena	10	Mala	12	Media	59	Media
14	9	Mala	12	Media	16	Buena	10	Mala	11	Media	58	Media
15	13	Media	12	Media	14	Buena	10	Mala	11	Media	60	Media
16	12	Media	9	Media	12	Media	10	Mala	11	Media	54	Media
17	15	Media	15	Buena	17	Buena	10	Mala	11	Media	68	Buena
18	14	Media	6	Mala	11	Media	11	Media	17	Buena	59	Media
19	11	Media	19	Muy Buena	11	Media	11	Media	8	Mala	60	Media
20	13	Media	13	Media	10	Media	11	Media	13	Media	60	Media
21	12	Media	18	Muy Buena	11	Media	11	Media	15	Media	67	Buena
22	13	Media	11	Media	15	Buena	11	Media	12	Media	62	Media
23	16	Buena	13	Media	13	Media	11	Media	9	Mala	62	Media
24	17	Buena	19	Muy Buena	15	Buena	11	Media	14	Media	76	Buena
25	14	Media	13	Media	13	Media	11	Media	10	Mala	61	Media
26	17	Buena	10	Media	9	Media	11	Media	12	Media	59	Media
27	10	Mala	9	Media	13	Media	11	Media	15	Media	58	Media
28	11	Media	16	Buena	14	Buena	11	Media	10	Mala	62	Media
29	16	Buena	13	Media	17	Buena	11	Media	6	Mala	63	Media
30	10	Mala	15	Buena	18	Muy Buena	11	Media	14	Media	68	Buena
31	14	Media	15	Buena	17	Buena	11	Media	16	Buena	73	Buena
32	13	Media	12	Media	14	Buena	11	Media	11	Media	61	Media
33	19	Buena	14	Buena	17	Buena	12	Media	13	Media	75	Buena
34	10	Mala	11	Media	12	Media	12	Media	11	Media	56	Media

35	12	Media	6	Mala	15	Buena	12	Media	10	Mala	55	Media
36	18	Buena	11	Media	7	Mala	12	Media	13	Media	61	Media
37	13	Media	12	Media	11	Media	12	Media	12	Media	60	Media
38	14	Media	10	Media	15	Buena	12	Media	13	Media	64	Media
39	17	Buena	13	Media	13	Media	12	Media	15	Media	70	Buena
40	13	Media	14	Buena	12	Media	12	Media	11	Media	62	Media
41	14	Media	13	Media	8	Media	12	Media	13	Media	60	Media
42	13	Media	9	Media	13	Media	12	Media	12	Media	59	Media
43	17	Buena	11	Media	12	Media	12	Media	14	Media	66	Media
44	15	Media	16	Buena	7	Mala	12	Media	15	Media	65	Media
45	10	Mala	12	Media	16	Buena	12	Media	11	Media	61	Media
46	12	Media	15	Buena	8	Media	12	Media	11	Media	58	Media
47	12	Media	16	Buena	12	Media	12	Media	12	Media	64	Media
48	16	Buena	13	Media	14	Buena	13	Media	14	Media	70	Buena
49	12	Media	14	Buena	13	Media	13	Media	13	Media	65	Media
50	11	Media	10	Media	14	Buena	13	Media	10	Mala	58	Media
51	14	Media	15	Buena	12	Media	13	Media	13	Media	67	Buena
52	9	Mala	8	Media	18	Muy Buena	13	Media	14	Media	62	Media
53	16	Buena	12	Media	12	Media	13	Media	6	Mala	59	Media
54	19	Buena	8	Media	16	Buena	13	Media	7	Mala	63	Media
55	12	Media	5	Mala	14	Buena	13	Media	14	Media	58	Media
56	7	Mala	6	Mala	14	Buena	13	Media	15	Media	55	Media
57	16	Buena	15	Buena	11	Media	13	Media	11	Media	66	Media
58	13	Media	11	Media	11	Media	13	Media	8	Mala	56	Media
59	13	Media	13	Media	7	Mala	13	Media	13	Media	59	Media
60	11	Media	11	Media	18	Muy Buena	13	Media	8	Mala	61	Media
61	14	Media	14	Buena	13	Media	14	Media	13	Media	68	Buena
62	15	Media	12	Media	8	Media	14	Media	9	Mala	58	Media
63	10	Mala	13	Media	11	Media	14	Media	12	Media	60	Media
64	11	Media	15	Buena	16	Buena	14	Media	7	Mala	63	Media
65	14	Media	13	Media	9	Media	14	Media	16	Buena	66	Media
66	18	Buena	12	Media	12	Media	14	Media	11	Media	67	Buena
67	16	Buena	16	Buena	15	Buena	14	Media	12	Media	73	Buena
68	20	Buena	12	Media	12	Media	14	Media	13	Media	71	Buena
69	12	Media	16	Buena	12	Media	14	Media	12	Media	66	Media
70	19	Buena	11	Media	9	Media	14	Media	11	Media	64	Media
71	15	Media	14	Buena	12	Media	14	Media	12	Media	67	Buena
72	16	Buena	12	Media	14	Buena	14	Media	12	Media	68	Buena
73	20	Buena	14	Buena	14	Buena	14	Media	13	Media	75	Buena
74	15	Media	11	Media	10	Media	14	Media	8	Mala	58	Media
75	17	Buena	14	Buena	14	Buena	14	Media	15	Media	74	Buena

76	15	Media	13	Media	13	Media	14	Media	8	Mala	63	Media
77	13	Media	8	Media	16	Buena	14	Media	13	Media	64	Media
78	19	Buena	8	Media	10	Media	14	Media	15	Media	66	Media
79	15	Media	13	Media	11	Media	14	Media	13	Media	66	Media
80	13	Media	9	Media	14	Buena	14	Media	6	Mala	56	Media
81	14	Media	15	Buena	11	Media	14	Media	10	Mala	64	Media
82	10	Mala	14	Buena	11	Media	15	Media	9	Mala	59	Media
83	15	Media	5	Mala	8	Media	15	Media	10	Mala	53	Media
84	9	Mala	12	Media	13	Media	15	Media	10	Mala	59	Media
85	11	Media	11	Media	10	Media	15	Media	13	Media	60	Media
86	21	Muy buena	12	Media	13	Media	15	Media	18	Buena	79	Buena
87	12	Media	11	Media	15	Buena	15	Media	15	Media	68	Buena
88	13	Media	11	Media	14	Buena	15	Media	12	Media	65	Media
89	16	Buena	12	Media	14	Buena	15	Media	10	Mala	67	Buena
90	10	Mala	10	Media	11	Media	15	Media	12	Media	58	Media
91	22	Muy buena	11	Media	10	Media	15	Media	13	Media	71	Buena
92	17	Buena	11	Media	14	Buena	15	Media	11	Media	68	Buena
93	8	Mala	9	Media	15	Buena	15	Media	5	Mala	52	Media
94	13	Media	14	Buena	8	Media	15	Media	10	Mala	60	Media
95	16	Buena	17	Buena	10	Media	15	Media	14	Media	72	Buena
96	19	Buena	10	Media	10	Media	15	Media	9	Mala	63	Media
97	10	Mala	12	Media	13	Media	15	Media	13	Media	63	Media
98	13	Media	10	Media	16	Buena	15	Media	15	Media	69	Buena
99	13	Media	12	Media	9	Media	15	Media	9	Mala	58	Media
100	16	Buena	9	Media	13	Media	15	Media	12	Media	65	Media
101	11	Media	12	Media	10	Media	16	Buena	13	Media	62	Media
102	15	Media	11	Media	9	Media	16	Buena	17	Buena	68	Buena
103	15	Media	10	Media	15	Buena	16	Buena	9	Mala	65	Media
104	12	Media	10	Media	18	Muy Buena	16	Buena	10	Mala	66	Media
105	14	Media	11	Media	14	Buena	16	Buena	17	Buena	72	Buena
106	13	Media	13	Media	6	Mala	16	Buena	7	Mala	55	Media
107	15	Media	15	Buena	13	Media	16	Buena	14	Media	73	Buena
108	13	Media	11	Media	15	Buena	16	Buena	13	Media	68	Buena
109	13	Media	10	Media	17	Buena	16	Buena	12	Media	68	Buena
110	15	Media	12	Media	10	Media	16	Buena	11	Media	64	Media
111	16	Buena	7	Mala	13	Media	16	Buena	13	Media	65	Media
112	21	Muy buena	10	Media	11	Media	16	Buena	14	Media	72	Buena
113	13	Media	9	Media	11	Media	16	Buena	6	Mala	55	Media
114	13	Media	11	Media	12	Media	16	Buena	15	Media	67	Buena
115	17	Buena	14	Buena	13	Media	16	Buena	8	Mala	68	Buena
116	13	Media	16	Buena	13	Media	16	Buena	13	Media	71	Buena

117	16	Buena	16	Buena	12	Media	16	Buena	11	Media	71	Buena
118	10	Mala	12	Media	17	Buena	16	Buena	16	Buena	71	Buena
119	17	Buena	10	Media	6	Mala	16	Buena	10	Mala	59	Media
120	13	Media	13	Media	13	Media	16	Buena	15	Media	70	Buena
121	16	Buena	10	Media	13	Media	16	Buena	16	Buena	71	Buena
122	14	Media	12	Media	11	Media	16	Buena	11	Media	64	Media
123	14	Media	13	Media	14	Buena	16	Buena	15	Media	72	Buena
124	14	Media	7	Mala	5	Mala	16	Buena	12	Media	54	Media
125	18	Buena	10	Media	14	Buena	16	Buena	15	Media	73	Buena
126	16	Buena	16	Buena	13	Media	16	Buena	15	Media	76	Buena
127	18	Buena	11	Media	13	Media	16	Buena	14	Media	72	Buena
128	17	Buena	19	Muy Buena	12	Media	16	Buena	15	Media	79	Buena
129	18	Buena	9	Media	15	Buena	16	Buena	12	Media	70	Buena
130	13	Media	12	Media	11	Media	16	Buena	10	Mala	62	Media
131	21	Muy buena	13	Media	8	Media	16	Buena	11	Media	69	Buena
132	14	Media	10	Media	15	Buena	16	Buena	14	Media	69	Buena
133	15	Media	11	Media	14	Buena	16	Buena	10	Mala	66	Media
134	11	Media	18	Muy Buena	12	Media	17	Buena	14	Media	72	Buena
135	18	Buena	11	Media	10	Media	17	Buena	12	Media	68	Buena
136	12	Media	13	Media	10	Media	17	Buena	8	Mala	60	Media
137	15	Media	12	Media	11	Media	17	Buena	12	Media	67	Buena
138	16	Buena	10	Media	13	Media	17	Buena	12	Media	68	Buena
139	15	Media	7	Mala	9	Media	17	Buena	10	Mala	58	Media
140	17	Buena	11	Media	9	Media	17	Buena	16	Buena	70	Buena
141	13	Media	13	Media	15	Buena	17	Buena	12	Media	70	Buena
142	16	Buena	13	Media	10	Media	17	Buena	8	Mala	64	Media
143	14	Media	14	Buena	12	Media	17	Buena	12	Media	69	Buena
144	12	Media	16	Buena	13	Media	17	Buena	14	Media	72	Buena
145	18	Buena	10	Media	15	Buena	17	Buena	17	Buena	77	Buena
146	14	Media	13	Media	11	Media	17	Buena	14	Media	69	Buena
147	16	Buena	11	Media	14	Buena	17	Buena	15	Media	73	Buena
148	15	Media	12	Media	10	Media	17	Buena	12	Media	66	Media
149	16	Buena	8	Media	14	Buena	17	Buena	11	Media	66	Media
150	18	Buena	9	Media	12	Media	17	Buena	11	Media	67	Buena
151	18	Buena	10	Media	14	Buena	17	Buena	14	Media	73	Buena
152	15	Media	14	Buena	15	Buena	17	Buena	17	Buena	78	Buena
153	16	Buena	13	Media	13	Media	17	Buena	14	Media	73	Buena
154	15	Media	13	Media	14	Buena	17	Buena	14	Media	73	Buena
155	17	Buena	15	Buena	11	Media	17	Buena	14	Media	74	Buena
156	22	Muy buena	9	Media	15	Buena	17	Buena	13	Media	76	Buena
157	20	Buena	9	Media	10	Media	18	Buena	11	Media	68	Buena

158	11	Media	12	Media	10	Media	18	Buena	9	Mala	60	Media
159	16	Buena	17	Buena	12	Media	18	Buena	14	Media	77	Buena
160	15	Media	9	Media	7	Mala	18	Buena	13	Media	62	Media
161	16	Buena	9	Media	10	Media	18	Buena	16	Buena	69	Buena
162	14	Media	13	Media	16	Buena	18	Buena	7	Mala	68	Buena
163	15	Media	11	Media	13	Media	18	Buena	11	Media	68	Buena
164	23	Muy buena	12	Media	13	Media	18	Buena	13	Media	79	Buena
165	12	Media	11	Media	14	Buena	18	Buena	8	Mala	63	Media
166	16	Buena	9	Media	9	Media	18	Buena	7	Mala	59	Media
167	22	Muy buena	13	Media	11	Media	18	Buena	16	Buena	80	Buena
168	14	Media	15	Buena	13	Media	18	Buena	11	Media	71	Buena
169	13	Media	11	Media	14	Buena	18	Buena	12	Media	68	Buena
170	16	Buena	17	Buena	11	Media	18	Buena	11	Media	73	Buena
171	14	Media	12	Media	14	Buena	18	Buena	12	Media	70	Buena
172	16	Buena	9	Media	14	Buena	18	Buena	10	Mala	67	Buena
173	17	Buena	9	Media	12	Media	18	Buena	15	Media	71	Buena
174	17	Buena	12	Media	12	Media	18	Buena	12	Media	71	Buena
175	14	Media	14	Buena	13	Media	18	Buena	6	Mala	65	Media
176	22	Muy buena	16	Buena	14	Buena	18	Buena	10	Mala	80	Buena
177	19	Buena	12	Media	9	Media	18	Buena	10	Mala	68	Buena
178	19	Buena	12	Media	11	Media	18	Buena	16	Buena	76	Buena
179	22	Muy buena	19	Muy Buena	13	Media	18	Buena	11	Media	83	Buena
180	25	Muy buena	20	Muy Buena	16	Buena	19	Buena	6	Mala	86	Buena
181	25	Muy buena	20	Muy Buena	11	Media	19	Buena	11	Media	86	Buena
182	25	Muy buena	19	Muy Buena	16	Buena	19	Buena	14	Media	93	Muy Buena
183	24	Muy buena	20	Muy Buena	15	Buena	19	Buena	7	Mala	85	Buena
184	25	Muy buena	18	Muy Buena	18	Muy Buena	19	Buena	11	Media	91	Muy Buena
185	22	Muy buena	16	Buena	15	Buena	19	Buena	11	Media	83	Buena
186	23	Muy buena	17	Buena	14	Buena	19	Buena	12	Media	85	Buena
187	25	Muy buena	19	Muy Buena	17	Buena	19	Buena	12	Media	92	Muy Buena
188	25	Muy buena	20	Muy Buena	16	Buena	19	Buena	11	Media	91	Muy Buena
189	21	Muy buena	17	Buena	15	Buena	19	Buena	13	Media	85	Buena
190	25	Muy buena	17	Buena	16	Buena	19	Buena	10	Mala	87	Buena
191	24	Muy buena	18	Muy Buena	18	Muy Buena	19	Buena	12	Media	91	Muy Buena
192	24	Muy buena	17	Buena	14	Buena	19	Buena	14	Media	88	Buena
193	25	Muy buena	20	Muy Buena	18	Muy Buena	19	Buena	13	Media	95	Muy Buena
194	21	Muy buena	13	Media	10	Media	19	Buena	15	Media	78	Buena
195	21	Muy buena	14	Buena	14	Buena	19	Buena	5	Mala	73	Buena
196	22	Muy buena	17	Buena	13	Media	19	Buena	15	Media	86	Buena
197	25	Muy buena	20	Muy Buena	19	Muy Buena	20	Buena	15	Media	99	Muy Buena
198	18	Buena	9	Media	13	Media	20	Buena	9	Mala	69	Buena

199	22	Muy buena	12	Media	7	Mala	20	Buena	15	Media	76	Buena
200	19	Buena	7	Mala	8	Media	20	Buena	14	Media	68	Buena
201	13	Media	10	Media	8	Media	20	Buena	15	Media	66	Media
202	20	Buena	9	Media	12	Media	20	Buena	10	Mala	71	Buena
203	21	Muy buena	10	Media	15	Buena	20	Buena	16	Buena	82	Buena
204	9	Mala	11	Media	13	Media	20	Buena	12	Media	65	Media
205	20	Buena	12	Media	13	Media	20	Buena	17	Buena	82	Buena
206	20	Buena	14	Buena	12	Media	20	Buena	10	Mala	76	Buena
207	18	Buena	13	Media	15	Buena	20	Buena	9	Mala	75	Buena
208	20	Buena	13	Media	13	Media	20	Buena	11	Media	77	Buena
209	15	Media	13	Media	10	Media	20	Buena	11	Media	69	Buena
210	15	Media	12	Media	10	Media	21	Muy buena	6	Mala	64	Media
211	15	Media	9	Media	14	Buena	21	Muy buena	18	Buena	77	Buena
212	19	Buena	10	Media	13	Media	21	Muy buena	12	Media	75	Buena
213	15	Media	13	Media	17	Buena	21	Muy buena	11	Media	77	Buena
214	14	Media	13	Media	18	Muy Buena	21	Muy buena	11	Media	77	Buena
215	20	Buena	16	Buena	13	Media	21	Muy buena	9	Mala	79	Buena
216	11	Media	13	Media	12	Media	21	Muy buena	12	Media	69	Buena
217	17	Buena	14	Buena	12	Media	21	Muy buena	11	Media	75	Buena
218	17	Buena	14	Buena	15	Buena	21	Muy buena	19	Buena	86	Buena
219	16	Buena	8	Media	9	Media	21	Muy buena	11	Media	65	Media
220	14	Media	14	Buena	12	Media	21	Muy buena	15	Media	76	Buena
221	21	Muy buena	7	Mala	17	Buena	22	Muy buena	15	Media	82	Buena
222	15	Media	11	Media	10	Media	22	Muy buena	16	Buena	74	Buena
223	16	Buena	9	Media	15	Buena	23	Muy buena	11	Media	74	Buena
224	9	Mala	15	Buena	14	Buena	23	Muy buena	14	Media	75	Buena
225	14	Media	13	Media	11	Media	23	Muy buena	17	Buena	78	Buena
226	17	Buena	14	Buena	10	Media	23	Muy buena	20	Buena	84	Buena
227	13	Media	11	Media	10	Media	23	Muy buena	14	Media	71	Buena
228	18	Buena	14	Buena	10	Media	24	Muy buena	13	Media	79	Buena
229	18	Buena	9	Media	12	Media	24	Muy buena	17	Buena	80	Buena

Nº	EXPECTATIVAS		RENDIMIENTO PERCEPCIONES		SATISFACCIÓN	
	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel	Puntos	Nivel
1	20	Baja	11	Baja	31	Baja
2	20	Baja	13	Baja	33	Baja
3	21	Baja	14	Baja	35	Baja
4	22	Baja	15	Baja	37	Baja
5	24	Media	15	Baja	39	Baja
6	25	Media	16	Baja	41	Baja
7	25	Media	16	Baja	41	Baja
8	25	Media	16	Baja	41	Baja
9	26	Media	17	Media	43	Baja
10	26	Media	17	Media	43	Baja
11	26	Media	17	Media	43	Baja
12	26	Media	17	Media	43	Baja
13	27	Media	18	Media	45	Baja
14	27	Media	18	Media	45	Baja
15	27	Media	18	Media	45	Baja
16	27	Media	18	Media	45	Baja
17	27	Media	19	Media	46	Baja
18	27	Media	19	Media	46	Baja
19	27	Media	19	Media	46	Baja
20	28	Media	19	Media	47	Media
21	28	Media	19	Media	47	Media
22	28	Media	19	Media	47	Media
23	28	Media	20	Media	48	Media
24	28	Media	20	Media	48	Media
25	29	Media	20	Media	49	Media
26	29	Media	20	Media	49	Media
27	29	Media	20	Media	49	Media
28	29	Media	21	Media	50	Media
29	29	Media	21	Media	50	Media
30	30	Media	21	Media	51	Media
31	30	Media	21	Media	51	Media
32	30	Media	21	Media	51	Media
33	30	Media	21	Media	51	Media

34	30	Media	21	Media	51	Media
35	30	Media	21	Media	51	Media
36	30	Media	22	Media	52	Media
37	31	Media	22	Media	53	Media
38	31	Media	22	Media	53	Media
39	31	Media	22	Media	53	Media
40	31	Media	22	Media	53	Media
41	31	Media	22	Media	53	Media
42	31	Media	22	Media	53	Media
43	31	Media	22	Media	53	Media
44	31	Media	22	Media	53	Media
45	31	Media	22	Media	53	Media
46	31	Media	22	Media	53	Media
47	31	Media	22	Media	53	Media
48	31	Media	22	Media	53	Media
49	31	Media	22	Media	53	Media
50	31	Media	23	Media	54	Media
51	32	Media	23	Media	55	Media
52	32	Media	23	Media	55	Media
53	32	Media	23	Media	55	Media
54	32	Media	23	Media	55	Media
55	32	Media	23	Media	55	Media
56	32	Media	23	Media	55	Media
57	32	Media	23	Media	55	Media
58	32	Media	23	Media	55	Media
59	32	Media	23	Media	55	Media
60	33	Media	23	Media	56	Media
61	33	Media	23	Media	56	Media
62	33	Media	23	Media	56	Media
63	33	Media	23	Media	56	Media
64	33	Media	23	Media	56	Media
65	33	Media	23	Media	56	Media
66	33	Media	23	Media	56	Media
67	33	Media	23	Media	56	Media
68	33	Media	24	Media	57	Media
69	33	Media	24	Media	57	Media
70	33	Media	24	Media	57	Media
71	33	Media	24	Media	57	Media
72	33	Media	24	Media	57	Media
73	33	Media	24	Media	57	Media
74	33	Media	24	Media	57	Media

75	33	Media	24	Media	57	Media
76	33	Media	24	Media	57	Media
77	33	Media	24	Media	57	Media
78	33	Media	24	Media	57	Media
79	33	Media	24	Media	57	Media
80	33	Media	24	Media	57	Media
81	33	Media	24	Media	57	Media
82	34	Alta	25	Alta	59	Media
83	34	Alta	25	Alta	59	Media
84	34	Alta	25	Alta	59	Media
85	34	Alta	25	Alta	59	Media
86	34	Alta	25	Alta	59	Media
87	34	Alta	25	Alta	59	Media
88	34	Alta	25	Alta	59	Media
89	34	Alta	25	Alta	59	Media
90	34	Alta	25	Alta	59	Media
91	34	Alta	25	Alta	59	Media
92	34	Alta	25	Alta	59	Media
93	34	Alta	25	Alta	59	Media
94	35	Alta	25	Alta	60	Media
95	35	Alta	25	Alta	60	Media
96	35	Alta	25	Alta	60	Media
97	35	Alta	25	Alta	60	Media
98	35	Alta	25	Alta	60	Media
99	35	Alta	26	Alta	61	Media
100	35	Alta	26	Alta	61	Media
101	35	Alta	26	Alta	61	Media
102	35	Alta	26	Alta	61	Media
103	35	Alta	26	Alta	61	Media
104	35	Alta	26	Alta	61	Media
105	36	Alta	26	Alta	62	Media
106	36	Alta	26	Alta	62	Media
107	36	Alta	26	Alta	62	Media
108	36	Alta	26	Alta	62	Media
109	36	Alta	26	Alta	62	Media
110	36	Alta	26	Alta	62	Media
111	36	Alta	26	Alta	62	Media
112	36	Alta	26	Alta	62	Media
113	36	Alta	26	Alta	62	Media
114	36	Alta	26	Alta	62	Media
115	36	Alta	26	Alta	62	Media

116	37	Alta	26	Alta	63	Media
117	37	Alta	27	Alta	64	Media
118	37	Alta	27	Alta	64	Media
119	37	Alta	27	Alta	64	Media
120	37	Alta	27	Alta	64	Media
121	37	Alta	27	Alta	64	Media
122	37	Alta	27	Alta	64	Media
123	37	Alta	27	Alta	64	Media
124	37	Alta	27	Alta	64	Media
125	37	Alta	27	Alta	64	Media
126	37	Alta	27	Alta	64	Media
127	37	Alta	27	Alta	64	Media
128	37	Alta	27	Alta	64	Media
129	37	Alta	28	Alta	65	Media
130	38	Alta	28	Alta	66	Media
131	38	Alta	28	Alta	66	Media
132	38	Alta	28	Alta	66	Media
133	38	Alta	28	Alta	66	Media
134	38	Alta	28	Alta	66	Media
135	38	Alta	28	Alta	66	Media
136	38	Alta	28	Alta	66	Media
137	38	Alta	28	Alta	66	Media
138	38	Alta	28	Alta	66	Media
139	38	Alta	28	Alta	66	Media
140	38	Alta	28	Alta	66	Media
141	39	Alta	29	Alta	68	Media
142	39	Alta	29	Alta	68	Media
143	39	Alta	29	Alta	68	Media
144	39	Alta	29	Alta	68	Media
145	39	Alta	29	Alta	68	Media
146	39	Alta	29	Alta	68	Media
147	39	Alta	29	Alta	68	Media
148	39	Alta	29	Alta	68	Media
149	39	Alta	29	Alta	68	Media
150	39	Alta	29	Alta	68	Media
151	39	Alta	29	Alta	68	Media
152	39	Alta	30	Alta	69	Media
153	39	Alta	30	Alta	69	Media
154	39	Alta	30	Alta	69	Media
155	39	Alta	30	Alta	69	Media
156	39	Alta	30	Alta	69	Media

157	39	Alta	30	Alta	69	Media
158	39	Alta	30	Alta	69	Media
159	40	Alta	30	Alta	70	Alta
160	40	Alta	30	Alta	70	Alta
161	40	Alta	30	Alta	70	Alta
162	40	Alta	30	Alta	70	Alta
163	40	Alta	31	Alta	71	Alta
164	40	Alta	31	Alta	71	Alta
165	40	Alta	31	Alta	71	Alta
166	40	Alta	31	Alta	71	Alta
167	40	Alta	31	Alta	71	Alta
168	40	Alta	31	Alta	71	Alta
169	41	Alta	32	Alta	73	Alta
170	41	Alta	32	Alta	73	Alta
171	41	Alta	32	Alta	73	Alta
172	41	Alta	32	Alta	73	Alta
173	41	Alta	32	Alta	73	Alta
174	41	Alta	32	Alta	73	Alta
175	41	Alta	32	Alta	73	Alta
176	41	Alta	32	Alta	73	Alta
177	41	Alta	32	Alta	73	Alta
178	41	Alta	32	Alta	73	Alta
179	41	Alta	32	Alta	73	Alta
180	41	Alta	32	Alta	73	Alta
181	42	Alta	32	Alta	74	Alta
182	42	Alta	33	Muy Alta	75	Alta
183	42	Alta	33	Muy Alta	75	Alta
184	42	Alta	33	Muy Alta	75	Alta
185	42	Alta	33	Muy Alta	75	Alta
186	42	Alta	34	Muy Alta	76	Alta
187	42	Alta	34	Muy Alta	76	Alta
188	42	Alta	34	Muy Alta	76	Alta
189	42	Alta	34	Muy Alta	76	Alta
190	42	Alta	34	Muy Alta	76	Alta
191	43	Alta	34	Muy Alta	77	Alta
192	43	Alta	34	Muy Alta	77	Alta
193	43	Alta	34	Muy Alta	77	Alta
194	43	Alta	34	Muy Alta	77	Alta
195	44	Alta	34	Muy Alta	78	Alta
196	44	Alta	34	Muy Alta	78	Alta
197	44	Alta	34	Muy Alta	78	Alta

198	44	Alta	34	Muy Alta	78	Alta
199	45	Muy Alta	34	Muy Alta	79	Alta
200	45	Muy Alta	35	Muy Alta	80	Alta
201	45	Muy Alta	35	Muy Alta	80	Alta
202	45	Muy Alta	35	Muy Alta	80	Alta
203	45	Muy Alta	35	Muy Alta	80	Alta
204	46	Muy Alta	35	Muy Alta	81	Alta
205	46	Muy Alta	35	Muy Alta	81	Alta
206	46	Muy Alta	36	Muy Alta	82	Alta
207	46	Muy Alta	36	Muy Alta	82	Alta
208	48	Muy Alta	36	Muy Alta	84	Alta
209	48	Muy Alta	36	Muy Alta	84	Alta
210	48	Muy Alta	36	Muy Alta	84	Alta
211	48	Muy Alta	37	Muy Alta	85	Alta
212	49	Muy Alta	37	Muy Alta	86	Alta
213	49	Muy Alta	37	Muy Alta	86	Alta
214	49	Muy Alta	37	Muy Alta	86	Alta
215	49	Muy Alta	37	Muy Alta	86	Alta
216	49	Muy Alta	38	Muy Alta	87	Alta
217	49	Muy Alta	38	Muy Alta	87	Alta
218	50	Muy Alta	39	Muy Alta	89	Alta
219	50	Muy Alta	39	Muy Alta	89	Alta
220	50	Muy Alta	40	Muy Alta	90	Alta
221	50	Muy Alta	40	Muy Alta	90	Alta
222	50	Muy Alta	40	Muy Alta	90	Alta
223	50	Muy Alta	40	Muy Alta	90	Alta
224	50	Muy Alta	40	Muy Alta	90	Alta
225	50	Muy Alta	40	Muy Alta	90	Alta
226	34	Alta	40	Muy Alta	74	Alta
227	33	Media	40	Muy Alta	73	Alta
228	42	Alta	33	Muy Alta	75	Alta
229	24	Media	21	Media	45	Baja

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: "CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN, JULIO – SETIEMBRE 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Grado de percepción de trato del personal de informes	El personal de informes, le brinda, explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Consulta con el medico	La consulta con el médico se realiza en el horario programado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Respeto la programación y orden de llegada	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Historia clínica disponible	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Cita es disponibles	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Grado de atención de la rapidez en la atención	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Cumple horario programado	Cumplimiento del Horario programado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Respeto orden de llegada	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		La atención es caja es rápida	Atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Respeto privacidad	atención en el consultorio se respete su privacidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Tiempo necesario	Capacidad del médico de brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Trato amable	Capacidad del personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Carteles, letreros adecuados para orientar	Carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD CON LA SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD CON LA SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

DIRIGIDO a: USUARIO EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VALIENTE SALDAÑA, YONI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <input checked="" type="checkbox"/>

OBSERVACIONES


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: "CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN, JULIO – SETIEMBRE 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítems	Relación entre el ítems y la opción de respuesta	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Grado de percepción de trato del personal de informes	El personal de informes, le brinda, explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Cita es disponibles	La consulta con el médico se realiza en el horario programado	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Grado de atención de la rapidez en la atención	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Cumple horario programado	Cumplimiento del Horario programado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Respeto orden de llegada	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		La atención es caja es rápida	Atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Respeto privacidad	atención en el consultorio se respete su privacidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Tiempo necesario	Capacidad del médico de brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Trato amable	Capacidad del personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Carteles, letreros adecuados para orientar	Carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD CON LA SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD CON LA SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

DIRIGIDO a: USUARIO EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ING. HEBER ARNALDO ALCOSER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel <i>4</i>

OBSERVACIONES
----------------------	-------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título del proyecto: "CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD Y SU RELACION EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN, JULIO – SETIEMBRE 2017"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítems	Relación entre el ítems y la opción de respuesta	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Grado de percepción de trato del personal de informes	El personal de informes, le brinda, explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Consulta con el medico	La consulta con el médico se realiza en el horario programado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Respeto la programación y orden de llegada	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
		Historia clínica disponible	Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Cita es disponibles	Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Grado de atención de la rapidez en la atención	La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Claridad	Coherencia	Relevancia	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Cumple horario programado	Cumplimiento del Horario programado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Respeto orden de llegada	La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		La atención es caja es rápida	Atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Respeto privacidad	atención en el consultorio se respete su privacidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tiempo necesario	Capacidad del médico de brindar el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Trato amable	Capacidad del personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Carteles, letreros adecuados para orientar	Carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD CON LA SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD CON LA SATISFACCION DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

DIRIGIDO a: USUARIO EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD PAIJAN JULIO – SETIEMBRE 2017

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ms.C.D. MORON CABRERA EDWAR RICHARD

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

OBSERVACIONES


C.D. Richard Morón Cabrera
FIRMA DEL EVALUADOR
Ms.CD. MORÓN CABRERA EDWAR RICHARD

Anexo 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017

PLAN DE INVESTIGACION			METODOLOGÍA					
FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	DIMENSIONES	HIPÓTESIS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	TIPO DE ESTUDIO	RESULTADOS
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Paiján,	GENERAL: Determinar la relación de la calidad de atención en salud con la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017.	Tinoco (2016) Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre diciembre 2015, Perú. La investigación fue determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios	VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de Servicio de Salud	Fiabilidad	H1: La calidad de atención en salud tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.	TÉCNICAS: - Encuesta - Entrevista INSTRUMENTOS: -Cuestionarios.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Este Proyecto de Investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y prospectivo; así como de corte transversal,	Se observa que en lo que se refiere a la calidad de servicio los pacientes externos manifestaron el 53% (121 pacientes externos) es buena, 42% (97 pacientes externos) media y 5% (11 pacientes externos) muy buena. Se evidencia un alto porcentaje percibe que el

<p>Julio - Setiembre 2017?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>O1. - Identificar el nivel de calidad de atención en salud en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017</p> <p>O2. - Identificar el nivel de calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, capacidad de</p>	<p>externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015. Estudio observacional, descriptivo, transversal realizado entre los meses de Octubre y Noviembre del 2015. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011 MINSA. El autor concluye que el usuario externo en consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz se encuentra, en su mayoría,</p>			<p>H0: calidad de atención en salud no tiene relación directa en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján.</p>		<p>Investigación correlacional , porque permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra si no</p>	<p>servicio al cliente es bueno.</p> <p>En lo que se refiere a la dimensión fiabilidad un alto porcentaje 43,7% lo percibe como media, 32,3 % como buena, 15,7% muy buena y un 8,3% considera que la confiabilidad dentro de un nivel malo.</p> <p>En lo que se refiere a la dimensión capacidad de respuesta un alto porcentaje 62% lo percibe como media, 25,8% como buena, 7,4% muy buena y un 4,8% considera que la confiabilidad dentro de un nivel malo.</p> <p>En lo que se refiere a la dimensión seguridad un alto</p>
--------------------------------	---	---	--	--	--	--	--	---

	<p>respuesta, confiabilidad, seguridad y empatía en salud en el Centro de Salud Paiján durante los meses de Julio a Setiembre del 2017.</p> <p>O3. - Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre el entorno de la calidad de atención de salud de la</p>	<p>insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital. Según grupo etario el grado de insatisfacción fue inversamente proporcional a la edad y el grado de satisfacción fue directamente proporcional a la edad. En el servicio de consulta externa de la especialidad de Medicina Interna se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios. En el servicio de consulta externa de</p>					que examina ocasiones, pero no las relaciones causales.	porcentaje 58.1% lo percibe como media, 34,5% como buena, 3,9% muy buena y un 3,5% considera que la capacidad de respuesta dentro de un nivel malo.
							POBLACIÓN:	En lo que se refiere a la dimensión seguridad un alto porcentaje 36,2% lo percibe como media, 47,6% como buena, 8,7% muy buena y un 7,4% considera que la empatía dentro de un nivel malo.
							La investigación se realizó con la población totalitaria de 4733 usuarios externos que acudieron al centro de Salud Paijan	En lo que se refiere a la dimensión elementos tangibles un alto porcentaje

<p>consulta externa en el Centro de Salud Paiján.</p> <p>O4. - Identificar el grado de satisfacción del usuario externo en sus dimensiones rendimiento percibido, las expectativas y lealtad según las características sociales en el Centro de Salud Paiján.</p>	<p>la especialidad de Ginecología y Obstetricia se observó predominio de la insatisfacción entre los usuarios.</p> <p>Sifuentes (2016) Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo; Perú. Esta investigación se efectuó con el objetivo de determinar la relación del nivel de satisfacción del</p>						<p>durante el mes de junio del 2017.</p>	<p>58.1% lo percibe como media, 34,5% como buena, 3,9% muy buena y un 3,5% considera los elementos tangibles dentro de un nivel malo.</p> <p>En lo que se refiere a la variable satisfacción un alto porcentaje 68% lo percibe como media, 28% como alta, 0% muy alta y un 4% considera que la satisfacción dentro de un nivel malo.</p> <p>En lo que se refiere a la dimensión expectativas el 34% lo percibe como media, 52% como</p>
		<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Expectativas</p>				<p>MUESTRA:</p> <p>La muestra del presente proyecto es de 229 usuarios externos del</p>	

	<p>usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. El universo muestral fue 194 usuarios hospitalizados. Se concluye que el mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del</p>		<p>Rendimiento o Percepciones</p>		<p>Centro de salud Paiján durante los meses de julio a setiembre del 2017.</p>	<p>buena, 12% muy buena y un 2% considera que la expectativa dentro de un nivel malo. Asimismo también se observa rendimiento percepciones el 44% de los encuestados manifiestan que es alta 21% muy alta, 32% media y 3% baja.</p>
--	---	--	-----------------------------------	--	--	---

		<p>cuidado de enfermería. La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Se concluye que sí existe relación significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 5



JUSTICIA SOCIAL
CON INVERSIÓN

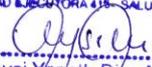
CONSTANCIA DE AUTORIZACION DE DESARROLLO DE TESIS

El que suscribe, Director Ejecutivo de la UNIDAD EJECUTORA 413 SALUD ASCOPE, hace constar que el estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo" **Miguel Arturo Zavala Cruz**, identificada con DNI N° 03884781, ha sido autorizado para desarrollar su Tesis titulada: "**Calidad del servicio de salud y su relación en la satisfacción del usuario externo en el Centro de Salud Paiján, julio – setiembre 2017**", realizando una serie de actividades: recolección de datos y entrevistas a los usuarios externos del Centro de Salud Paiján. Los resultados de dicha investigación serán de mucha importancia para nuestra red de Salud.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines en cumplimiento a la normas de estudios.

Trujillo , 30 de octubre del 2017



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA 413 - SALUD ASCOPE

M.C. Deysi Yaneth Diaz Mendo
DIRECTOR EJECUTIVO

"Creciendo Juntos en Libertad"

Dirección: Av. Miguel Grau S/N – Distrito de Ascope, Teléfono: 044-503418
Unidad Ejecutora 413 Salud Ascope e-mail: uesa413.rhh@hotmail.com