



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención percibida por el usuario externo del centro
de salud Alta mar, Callao 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR

Br. Humberto Antonio Agurto Núñez

ASESOR:

M.Sc Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ -2018

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Presidente

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Secretario

Dr. Juan Méndez Vergaray
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi adorada esposa e hijo por el apoyo incondicional que me brindaron con amor y paciencia, a mi padre que terrenalmente no está a nuestro lado y que también fue inspiración para el presente trabajo de investigación

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a sus profesores por los conocimientos adquiridos.

Al Dr. Danilo Sánchez Coronel por el asesoramiento, dedicación y paciencia en cada avance del presente trabajo de investigación.

Al Dr. Roberto Linares Pizarro, Médico Jefe del C. S. Alta Mar por su apoyo en la aplicación de las encuestas.

Al Dr. Wilder Carpio Montenegro, por su apoyo incondicional, su amistad y profesionalismo.

A los clientes externos que acudieron al C.S. Alta Mar y que gentilmente fueron parte importante del presente estudio.

Declaración Jurada

Yo, Agurto Núñez, Humberto Antonio, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 25411956, con la tesis titulada "Calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao", 2015.

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, la tesis 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.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: La Perla, Julio 2015

Nombres y apellidos: Agurto Núñez, Humberto Antonio

DNI: 25411956

Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada: “Calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar de la Dirección Regional de salud del Callao, 2015”, con la finalidad de determinar la Calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de salud Alta Mar de la Dirección Regional de Salud-Callao, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister.

En ella tendremos en el primer capítulo los antecedentes nacionales e internacionales, la fundamentación, justificación y sus problemas específicos, la hipótesis general y las hipótesis específicas así como los objetivos.

En el segundo capítulo tenemos el marco metodológico, con la variable, Operacionalización de la variable, la metodología, tipo de estudio, diseño, muestra población y muestreo, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se abordara los resultados, discusión conclusión y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas de la presente tesis, para poder determinar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos del C.S. Alta mar.

Al final anexamos, el instrumento utilizado, así como la matriz de consistencia, certificados de validez y base de datos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Agurto Núñez, Humberto Antonio

Índice

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, humanística	22
1.3. Justificación	36
1.4. Problema	37
1.5. Hipótesis	38
1.6. Objetivos	39
II. MARCO METODOLÓGICO	40
2.1. Variables	41
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Tipos de estudio	43
2.4. Diseño	45

2.5. Población, muestra y muestreo	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7. Método de análisis de datos	50
2.8. Aspectos éticos	50
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	75
VIII. ANEXOS	80
Anexo 01 Matriz de consistencia	81
Anexo 02 Instrumento de investigación	90
Anexo 03 Certificados de Validez	94
Anexo 04 Base de datos	101
Anexo 05 Artículo científico	117

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la Variable: Calidad de atención.	43
Tabla 2	Niveles de calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta Mar, Callao, 2015.	53
Tabla 3	Distribución de frecuencias del usuario externo según el servicio en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	54
Tabla 4	Distribución de frecuencias de calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar por servicios, Callao, 2015.	55
Tabla 5	Distribución de frecuencias de calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar por dimensiones, Callao, 2015.	56
Tabla 6	Prueba de normalidad de la variable calidad de atención.	58
Tabla 7	Descripción de medida de tendencia central y dispersión.	59
Tabla 8	Niveles de calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	61
Tabla 9	Anova de un factor de la calidad de atención por servicios.	62
Tabla 10	Subconjuntos homogéneos de la calidad de atención por servicios.	63
Tabla 11	Anova de un factor de la calidad de atención por dimensiones.	64
Tabla 12	Subconjuntos homogéneos de la calidad de atención por dimensiones.	64
Tabla 13	Distribución de la muestra en función al género.	87
Tabla 14	Distribución de la muestra en función a la edad.	87
Tabla 15	Distribución de la muestra en función a la condición al momento de la consulta.	88
Tabla 16	Distribución de la muestra en función al tipo de usuario.	88
Tabla 17	Distribución de la muestra en función al tipo de seguro.	89
Tabla 18	Distribución de la muestra en función al servicio de atención.	89

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	53
Figura 2	Distribución de frecuencias del usuario externo según servicios en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	54
Figura 3	Nivel de calidad de atención del usuario externo el servicio en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	55
Figura 4	Nivel de calidad de atención del usuario externo según dimensiones en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	57
Figura 5	Media de calidad de atención según servicios en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	59
Figura 6	Media de la calidad según dimensiones en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	60
Figura 7	Calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.	61

Resumen

El propósito del presente estudio es la calidad de atención en el Centro de Salud Altamar de la DIRESA Callao, distrito de la Perla de Marzo-Mayo, 2015, La muestra es de 345 usuarios externos que acuden a la consulta externa de este establecimiento de salud, a los cuales se le aplicó la encuesta Servqual aprobada por R.M. N° 527/2011-MINSA, aplicada en los EE.SS. y servicios médicos de apoyo y poder medir la satisfacción de acuerdo a sus expectativas y percepciones

La presente investigación según su finalidad es aplicada, de naturaleza cuantitativa, el alcance temporal; transversal y según la orientación que asume es orientada al descubrimiento y que se fundamenta en la teoría de Parasuraman de acuerdo a las dimensiones de la variable calidad y estas son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y aspectos tangibles, de una población de 1350 se tomó como muestra 356 usuarios externos, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple.

Se obtuvieron los siguientes resultados: 93% se encuentra insatisfecho con la calidad de atención y el 7% insatisfecho. Con respecto a sus dimensiones: En la dimensión Fiabilidad, se observó un 82.6% de insatisfacción y un 17.4% de satisfacción, en la dimensión Capacidad de respuesta, se obtuvo un 93.8%% de insatisfacción y solo un 6.2% de satisfacción, se describe la dimensión Seguridad, observando un 82.6% de insatisfacción y un 17.4% de satisfacción, la dimensión Empatía, observando un 93.0% de insatisfacción y un 7.0% de satisfacción y en la dimensión Aspectos tangibles se observó un 86.8% de insatisfacción y un 13.2% de satisfacción.

Palabras claves: Calidad, servqual, dimensiones, satisfacción

Abstract

The purpose of this study is the quality of care in the health center Offshore DIRESA Callao district of the Pearl of March to May 2015, the sample is 345 external users attending outpatient at this property health, which I will apply the survey Serqual approved by RM No. 527/2011-MINSA, applied in EE.SS. and medical support services and to measure satisfaction according to their expectations and perceptions.

This research by purpose is applied, quantitative in nature, the temporal scope; cross and in the orientation that assumes it is focused on the discovery and is based on the theory of Parasuraman according to the dimensions of the variable quality and these are: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible aspects of a population 1350 was sampled 345 external users, applying the formula of simple random sampling.

The following results were obtained: 93% were dissatisfied with quality of care and 7% were unsatisfied. With respect to its dimensions: In the Reliability dimension, 82.6% of dissatisfaction and 17.4% of satisfaction were observed, in the dimension Responsiveness, 93.8%% of dissatisfaction was obtained and only a 6.2% of satisfaction, described The Security dimension, observing 82.6% of dissatisfaction and 17.4% of satisfaction, the Empathy dimension, observing 93.0% of dissatisfaction and 7.0% of satisfaction and in the dimension tangible aspects, 86.8% of dissatisfaction was observed and 13.2% of satisfaction.

Keywords: Quality, servitude, dimensions, satisfaction

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Se han realizado múltiples investigaciones sobre calidad de atención a nivel nacional e internacional que sirven de antecedente y referencia a este estudio.

1.1.1. Antecedentes Nacionales

En nuestro medio se han realizado estudios de investigación acerca de calidad de atención y satisfacción del usuario externo como los realizados por:

Según la OMS (2009) la satisfacción en el sistema sanitario:

Depende más de factores externos al sistema de salud que de la experiencia vivida por cada persona como paciente, estos otros factores sociales más generales son los que en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción de la atención de salud, estos otros factores como la expectativa del paciente, su riesgo de salud, el tipo de atención, etc. Son solo factores predictivos de la satisfacción en relación al sistema de salud del paciente, son otros los factores que deciden la satisfacción; como son el nivel educativo del paciente, sus experiencias previas de atenciones de salud, sus satisfacciones previas de atenciones de salud, lo que decide en sus atenciones posteriores su satisfacción (p. 277).

En el Perú hay que mejorar muchos aspectos inherentes a la calidad de atención como son el trato, los tiempos de espera y en especial el recurso humano.

Según la R.D. N° 1122-GRC/DIRESA/DG (2012), el tiempo de espera es:

El Tiempo en la atención en la consulta externa en los establecimientos de salud del primer nivel de atención de la Dirección Regional de Salud del Callao, pero muy poco se sabe de algún trabajo de investigación al respecto o no se socializó. El cumplimiento de la presenta directiva para el mejoramiento del tiempo de espera representa un motivo menos de queja en el buzón de

sugerencia y en el libro de reclamaciones por parte de los usuarios externos pero un motivo más para brindar calidad de atención.(p.2)

En Essalud, los asegurados relacionan calidad de atención con tiempo de espera prolongado, con recetas completas, trato amable, citas de consultas prolongadas, operaciones en espera dependientes de una llamada telefónica y que muchas veces se prolonga o se suspende; causándoles insatisfacción por su baja percepción.

El Seguro Integral de Salud(SIS), como principal financiador de la salud en el Perú tiene convenios capitados con instituciones prestadoras de salud y en especial con la DIRESA Callao desde el año 2013 y como pago adelantado en las prestaciones preventivas ha servido para mejorar las prestaciones de salud intramurales con aumento en la captación de pacientes, oportunidades aprovechadas al máximo, aumento del rendimiento en los profesionales de la salud, implementación del sistema de citas y citas telefónicas, citas con prontitud y sin ninguna contención. Por tal motivo podría decir que se brinda una atención de calidad superior a EsSalud. El presente trabajo servirá para corroborar o desechar esa premisa.

En la actualidad existe la convicción de que uno de los pilares de la modernización del Sector Público, es el ciudadano peruano, por eso las acciones están orientadas a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en beneficio de los ciudadanos (Gestión con enfoque de resultados). Por tal motivo la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de su Secretaria General, elaboró una estrategia de Modernización aprobada a través del DS. N° 109-2012-PCM y que hasta el 2021 todo el estamento público debe ser moderno.

El Centro de Salud Alta Mar Ubicado en el Distrito de La Perla, de la Provincia del Callao de la Dirección Regional de Salud del Callao; brinda servicios de Salud de nivel primario y de Categoría I-3, y tiene como antecedente la aplicación en el año 2012 la aplicación de encuestas donde se observó en el Buzón de quejas y

sugerencias: 04 quejas del Servicio de Medicina, 02 de Admisión, 03 de Obstetricia, 01 de triaje, 02 de enfermería. En el año 2011, 04 quejas de admisión, 01 de Obstetricia.

De las encuestas aplicadas el 24 de Abril del 2012 se determinó que el servicio de Admisión tuvo 02 quejas, CRED 01 queja y medicina 01, en el libro de reclamaciones se han consignado desde Febrero del 2012, 79 quejas hasta el 21 de Octubre del presente año de las cuales se solucionaron 65(82%).

La DIRESA Callao aplicó 100 encuestas de calidad (Serqual) a los usuarios externos llegando a los siguientes resultados: Insatisfacción 22.89%, Inseguridad 6.66%, Empatía 9.6%, Aspectos tangibles 6.94% se identificó Factores restrictivos como; Poca colaboración en los aspectos de calidad por parte del personal del C.S. alta Mar; Ausentismo del Equipo de calidad; Gran parte de los trabajadores con Misión y Visión poco clara de la institución; Falta de apoyo de la Micro red Bellavista y Red de Salud BEPECA para la capacitación formal en la elaboración de proyectos de mejora y desinterés de los trabajadores del establecimiento de salud.

En el último trimestre del 2014 se incrementó la demanda debido a la implementación de programas regionales y la atención del Seguro Integral de Salud, este aumento de demanda ha ocasionado, un incremento considerable de las atenciones, con algunos problemas de aumento del tiempo de espera, aumento del número de quejas y disconformidad de los Recursos Humanos, esta impresión general de insatisfacción es necesaria estudiarla en detalle para determinar su real existencia y magnitud, por este motivo es importante medir mediante un estudio de investigación el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acudan al establecimiento durante los meses de Marzo a Mayo del año 2015

Ninamango (2014), sobre la Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se seleccionó de manera no probabilística

una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía(69.6%) y seguridad (63.9%). Concluyendo que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones.(p. 5)

Orihuela (2011), realizó un estudio de Evaluación de la calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao febrero 2011. El consultorio de planificación familiar cumple con el 88.8% de las características deseadas para un buen funcionamiento. Encontrando que la calidad de la atención del servicio de planificación familiar en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es adecuado (p. 1).

Guevara (2013) realizó un estudio de investigación sobre la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de Essalud "San José" – 2013, La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia Conformado por 150 madres. El instrumento utilizado en la presente investigación fue un formulario tipo cuestionario (Escala de Lickert modificada) la técnica fue la entrevista. Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED; 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27%(40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como

desfavorable. Por lo que se concluye que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable (p. 34).

Wajajay (2013), realizó el estudio de investigación obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Enero - Febrero 2013. Empleó un cuestionario tipo SERVPERF modificado para el centro obstétrico y se calcularon los puntajes promedios individuales, por dimensiones de calidad y generales. Se entrevistó a 100 mujeres. 35% de las mujeres se encontraba en el rango de edad entre 21 a 35 años y el 34% entre los 16 y 20 años. 87% de las mujeres están globalmente satisfechas con el servicio brindado con 6%, 22% y 59% de valoración en los niveles de “satisfacción amplia”, “satisfacción moderada” y “satisfacción baja” leve”. Los aspectos tangibles fueron los mejores valorados con 14% de mujeres indicando “satisfacción amplia” y 56% “satisfacción moderada”. Concluyen que las mujeres atendidas en el centro obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión perciben la calidad de atención en un nivel de “satisfacción leve” (p. 4).

Rodríguez (2012), factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal que tuvo como objetivo general: Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en las diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS MODIFICADO que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Crombach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y

el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$). También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%. ; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%). Este trabajo se centró en explorar y determinar aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad. (p. 65, 66)

Veliz (2011), en su tesis titulada: “Calidad percibida por los usuarios externos e Internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II LIMA SUR” (agosto a octubre del 2011) PUCP Instrumento: Encuesta SERQUAL modificada. Llegando a los siguientes resultados: Las encuestas revelan que los usuarios externos de ambos CERITS presentan Expectativas superiores a Muy importante (6 puntos), y percepciones superiores a Bueno (5 puntos), en los atributos evaluados. Mayores expectativas y menores percepciones se presentan en el CERITS de Villa el Salvador. Los servicios prestados en el CERITS Chorrillos no han alcanzado las expectativas de los usuarios externos en veintinueve de los cincuenta ítems evaluados; a diferencia de Villa el Salvador, donde esta cifra se eleva a cuarentaisiete. Los tres ítems que colmaron o superaron las expectativas en ambos CERITS, están relacionadas con la atención sin discriminación y el respeto a la privacidad, ambos ítem corresponden a los atributos: respeto al usuario y seguridad. En cuanto al ítem discriminación del atributo respeto al usuario, considerando que la población vulnerable materia del presente está altamente expuesta a este tipo de maltrato psicológico, un aspecto a remarcar, es que la población encuestada, a pesar de presentar expectativas promedios cercanas a MUY IMPORTANTE (5.83 puntos) respecto a que lo atiendan sin discriminación en los

diferentes servicios, su percepción promedio se ubicó bastante cerca a MUY BUENO (5.89 puntos), determinando en ambos CERITS una brecha positiva equivalente a +0.06 puntos.(p. 6)

García (2013) en su estudio, "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2013 concluye que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios. Se utilizó la encuesta servqual. Concluye: De los 192 pacientes encuestados en se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaban insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6% (p. 5).Este estudio se tomó como referencia para el presente trabajo de investigación ya que utiliza el instrumento: encuesta servqual con 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas sobre percepciones y determina la insatisfacción o insatisfacción de los usuarios externos del C.S. Alta mar del distrito de La Perla Callao.

1.1.2. Internacionales

Civera (2013), en su investigación titulada: "Análisis de la relación entre calidad y

satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido” Investigación Cualitativo mediante entrevistas personales con análisis Descriptivo; Utiliza Técnica de modelos de ecuaciones estructurales (SEM). Concluye; Empatí: 4.4 ptos. De un total de 5, alta; capacidad de respuesta: 4 de un total de 5, Alta; conocimiento del paciente: 4.6 de un máximo de 5, Alta; trato recibido: 4.8 de un total de 5, Alto; equipamiento disponible: 4.81% de un total de 5, Alta(p. 236)

Borré (2013), en su investigación: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla” - Maestria en Enfermería Bogotá 2013, desarrollo un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (p. 87).

Morales (2009), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud; en Mistrato Risaralda”. Febrero a Abril del 2009. Autor, Pontificia Univ. Javeriana, Facultad de Enfermería Santa Fe de Bogotá 2009. Desarrollo un estudio descriptivo transversal el instrumento fue la escala CARE-Q. Se concluye: El 95.88% de los encuestados consideró que fue fácil acceder a urgencias, en tanto que 78.24% expresó que no era la primera vez que acudían a urgencias. El 90% manifestó haber sido atendido con amabilidad y 83.5% consideró un nivel suficiente de idoneidad del personal médico. El tiempo promedio de atención fue menos de 30 minutos para el 38.24% de los usuarios; 34.12% superó los 30 minutos y 27.64% esperó una hora o más (p.66).

Gonzales (2012) -“Como perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del hospital distrital de minga guazú”. Mayo-julio 2012, el trabajo fue de tipo transversal, cuantitativo, con un muestreo del tipo aleatorio simple. El tamaño de la población fue de aproximadamente 500 usuarios de los servicios de Medicina Preventiva y Consulta Externa del Instituto Mexicano del Seguro Social. El índice global de satisfacción de los usuarios externos del H.D.M.G., de 3,33, sobre una escala de 0 como mínimo y 4 puntos como máximo. Las variables “tiempo de espera” (3,06), limpieza y ventilación de la sala de espera” (2,89), obtuvieron índices bajos de satisfacción (p. 2).

Quintana (2012), en su estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012. La Plata – Buenos Aires – Argentina. En el presente estudio, para tener conocimiento del grado de satisfacción de clientes y de los integrantes del Servicio se realizaron tres tipos de encuestas dirigidas a: Pacientes que concurren por consultorio externo al Servicio de Laboratorio, integrantes del Servicio. Y Profesionales que ordenan prestaciones al Servicio de Laboratorio. Concluye: en los sectores del Servicio donde el paciente tiene contacto con el personal la respuesta favorable (buena-muy buena) alcanza un 97- 98%(p. 79).

1.2 Fundamentación científica, humanística

En la Administración de Organizaciones no existen términos generalmente aceptados, a los que todos los autores otorguen el mismo significado. No todos los conceptos son definidos por todos del mismo modo. La calidad no podía ser una excepción. En su acepción más común, decir que un bien o servicio es de calidad, equivale a afirmar que posee más cualidades que lo apartan de lo común y de algún modo, lo hacen más ligado a la excelencia, le dan una cierta distinción o excepción respecto de lo cotidiano.

La contestación a la pregunta ¿Qué es la calidad? Puede intentarse desde una

orientación esencialista.

Para Gómez (2010):

Las siguientes definiciones muestran de un lado la disparidad de opiniones de los principales autores sobre el significado del término y de otro la posibilidad de llegar a un concepto que pueda recoger la opinión más aceptada o que pueda ofrecer alguna clase de síntesis. Teoría I: Según Parasuraman, Zeithaml y Berry; la calidad del servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto y fundamentan su enfoque de calidad de un servicio en tres aspectos claves; 1) La calidad a controlar, que es la diferencia entre las expectativas(servicio-esperado) y la prestación recibida (servicio-recibido); 2) El modelo de calidad de servicio, con las explicaciones de los puntos de deterioro de la misma ("gaps") y de las causas que la provocan; 3) Los factores determinantes de la calidad.(p. 62).

El primer punto de este fundamento se centra en la capacidad de un bien o servicio de satisfacer las necesidades por la cual fue creado, la contraprestación hace referencia a lo que el cliente percibe del producto y por consiguiente a lo dispuesto a pagar. Un cliente percibe una alta calidad cuando su experiencia concreta iguala o supera las expectativas iniciales.

En definitiva, la experiencia del usuario es lo que decide la calidad de atención o la calidad de cualquier servicio; a mayor percepción o experiencia, mayor calidad o alta calidad y sobretodo supere las expectativas. La expectativa de un cliente está en relación muchas veces de varios aspectos o dimensiones pero cuando a él un aspecto falla o percibe que pudo ser mejor; generaliza y engloba todas las otras dimensiones como erradas, que no lo satisface y cae en subjetividad y por ende se cae todo un proceso causando según Parasuramen insatisfacción por ende habría que investigar que otras causas podrían variar la satisfacción y que hacen que una expectativa es mayor que la experiencia o percepción.

Según Pena, M. (2013) lo define a las dimensiones utilizadas por Parasuraman et al para medir la calidad de servicio son:

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación; Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes a proveerlos de un servicio rápido; Profesionalidad: posesión de destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación de servicio; Cortesía: atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto; Credibilidad: veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee; Seguridad: inexistencia de peligros, riesgos y dudas; Accesibilidad: lo accesible y fácil de contactar; Comunicación: mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos; Comprensión del cliente: hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades. Posteriormente, tras la realización de análisis estadísticos, redujeron a cinco los elementos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad (agrupa profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad) y empatía (agrupa accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario) (p.1228-29).

Para algunos clientes externos es importante o prioriza una u otra dimensión y en base a ello construye su apreciación de calidad por tal motivo debe mejorarse estas cinco dimensiones y como prestadores de servicios de salud todas tienen la misma importancia.

Torres (2011), explica el modelo de atención de Avedis Donabedian:

Teoría II: Avedis Donabedian define la calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente tres son los componentes de la calidad

asistencial a tener en cuenta y en que se fundamenta la teoría de Donabedian.

El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

El componente técnico, está en relación directa a la capacitación del personal de salud, la especialización y constituye el primer pilar en que se fundamenta la atención en salud para llegar a un certero diagnóstico y adecuado tratamiento. Respecto al componente interpersonal, está en relación a la empatía mutua entre el trabajador de salud y el cliente externo, regidos por los dictados éticos; también por la espiritualidad laboral e institucional del trabajador de salud, con el trato amical y sensación de satisfacción que percibe el cliente externo. En síntesis el binomio calidad-calidez.

Según James (2005), que explica que las variaciones producen una mala calidad, explica Deming:

Teoría III: Para W.E. Deming nunca definió la calidad en forma precisa afirmo: “Un producto o servicio tiene calidad si ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable”.

El fundamento de la teoría de Deming se basa en 14 puntos, que se detallan a continuación:

Crear y dar a conocer a todos los empleados una declaración de los objetivos y

propósitos de la empresa. La administración debe demostrar en forma constante su compromiso con esta declaración; Aprender la nueva filosofía, desde los altos ejecutivos hasta las bases de la empresa; Entender el propósito de la inspección, para la mejora de los procesos y reducción de los costos; Terminar con la práctica de premiar los negocios basándose únicamente en el precio; Mejorar el sistema de producción y servicio en forma continua y permanente; Instituir la capacitación y el entrenamiento; Aprender e instituir el liderazgo; Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ambiente adecuado para la innovación; Optimizar los procesos en busca del logro de los objetivos y propósitos de la empresa mediante el esfuerzo de equipos, grupos y áreas de personal. Mejora de la Productividad Captación de mercado con mayor calidad y menor precio Permanencia en el negocio Crecimiento de más empleos cada vez; Eliminar las exhortaciones (instigaciones) en la fuerza laboral; Eliminar las cuotas numéricas para la producción, en cambio, aprende a instituir métodos para mejora; Eliminar la administración por objetivos y en vez de ella aprender las capacidades de los procesos y como mejorarlos; Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo; Fomentar la educación y la automejora en cada persona; Aprender acciones para lograr la transformación (p. 95).

Según Hoyer (2015), El nivel uno de calidad es una manera simple de producir bienes o entregar servicios cuyas características medibles satisfacen un determinado set de especificaciones que están numéricamente definidas.

Luego de revisar y analizar las tres teorías, el presente trabajo de investigación se enfoca en la teoría de Parasuraman.

La teoría de Parasuraman utiliza una herramienta que se utiliza en el presente trabajo de investigación que es la encuesta SERVQUAL

Existen muchos autores que tratan el concepto de calidad y que se describirán a continuación. Calidad es también:

Cumplir las especificaciones, según *Ph. Crosby*; Adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente, según *J. Juran*; Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, según *W. E. Deming*; El resultado total de las características del producto y/o servicio de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente, según *A. V. Feigenbaum*; El coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción, según *Taguchi*.; Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas, según la norma ISO.

Estas definiciones recogen el enfoque con el que cada autor contempla el término calidad y el concepto en el que se basa para exponer sus tesis sobre la consecución de la misma.

Ph. B Crosby parece situarse en la posición del producto de bienes o servicios, que los define mediante un conjunto de características. El bien o servicio va a ser de calidad o no, va a tener una mayor o menor calidad, según el grado en el que cumpla las diferentes características. La lista que las recoge se convierte en la relación de aquello que es necesario para que se califique como calidad.

J. Juran resalta que las características del producto o servicio han de tener una cualidad común, la de ser las que el cliente desea. La medida de la calidad es la necesidad del cliente que, muchas veces, no se conocerá con precisión hasta que no se entregue el producto o se preste el servicio. Es más, las necesidades del cliente pueden ser cambiantes y, por ende, la calidad, también. Definir la calidad consistirá en conocer las expectativas del público respecto a las propiedades de un producto o servicio.

La definición de *W. E. Deming* incluye aspectos de las dos anteriores, añade importantes matices estadísticos y alude a los costes. La calidad se considera

relacionada con el hecho de que los productos o servicios reúnan las características que el público desea, que de algún modo el cliente ha expresado.

El producto o servicio ha de producirse o prestarse de modo que las características que para el mismo resulten tengan una cierta regularidad. La variación de estas características sigue las leyes del azar.

El conjunto de características que reúne un producto o servicio está relacionado directamente con su costo, esto es con el consumo de factores que tienen lugar en su producción. Dos productos o servicios pueden satisfacer una misma necesidad en dos personas distintas; un automóvil utilitario y un automóvil de lujo se emplean para moverse de un punto a otro. Ambos tienen calidad, en el sentido de que satisfacen la necesidad de traslado y los deseos de cada cliente. No obstante, el grado de satisfacción considerablemente mayor puede que sea en el auto de lujo en relación al primero. El término calidad ha de relacionarse con la capacidad adquisitiva del cliente, o con la parte de su renta que desea emplear en el producto o servicio de que se trate. Puede haber diferentes grados de satisfacción o diferentes grados de calidad.

Según Errasti (1997), la calidad fue concebida de cuatro modos en el último siglo:

Concepto tradicional: Como signo de exclusividad y posición de ventaja, gran parte de las personas no tienen acceso a ésta calidad; Concepto del experto: La calidad basada en los conocimientos profesionales u técnicos, se ignora lo que piensa el paciente; Concepto de gestión/excelencia: La calidad se refiere a la satisfacción del cliente en un entorno competitivo. Los clientes pueden expresar su satisfacción con los servicios, desconocen las alternativas; Concepto de protección del consumidor: Los clientes influyen activamente en el diseño de los servicios. Si el cliente no está satisfecho opta por quejarse o buscar otro proveedor (p. 200, 201).

Para Miranda (2007):

En la definición de G. Taguchi del concepto de calidad dice que está asociado con los costes de no calidad que representan para la sociedad la presencia de productos que no se ajustan a los requerimientos o las especificaciones de calidad, es decir los productos defectuosos y su principal preocupación se centra en la satisfacción del consumidor y en la pérdida de confianza y reputación que supondría los fallos de calidad ocasionados, además esa pérdida no sólo ocurre cuando un producto está fuera de sus especificaciones, sino cuando difiere de su valor objetivo; tanto por exceso como por defecto.(p. 89, 90).

La función de pérdida de calidad de Taguchi, propuesta por este autor a comienzos de los setenta, permite calcular la incidencia de la falta de calidad de un producto o servicio mediante la consideración de dos componentes de coste:

Los de la organización, como consecuencia de repeticiones, mal uso de máquinas y materiales y otros similares, y los del cliente o usuario, por todos los costes que se derivan de la inadecuación del bien a fin de que se le destinaba. El elemento de coste se define como “la pérdida generada por el producto a la sociedad desde el momento en que éste se entrega”.

La proposición de G. Taguchi tiene una aplicación inmediata a muchas situaciones en la Administración Pública. Las colas ante una ventanilla causadas, por ejemplo, por errores en la información, tienen dos componentes de coste: uno el del funcionario que repite y otro el del contribuyente que emplea su tiempo esperando en lugar de hacerlo en otra cosa.

Explica Miranda detenidamente sobre el concepto de la pérdida de calidad propuesto por Taguchi en el cual participan activamente la institución y los clientes por una falla en el proceso de creación de un servicio, por el contrario debemos construir la calidad a partir del diseño de los procesos productivos.

Según Muñoz (1999):

La definición de A.V Feigenbaum hace hincapié en el hecho de que si toda la organización dedica sus esfuerzos a realizar su tarea del mejor modo posible y de acuerdo con lo que el cliente desea, el producto o servicio que resulta tendrá un grado de calidad más alto que si no ocurre así. Para este autor “la calidad es, en esencia, un modo de dirigir la organización” el término *Gestión de Calidad Total* (GCT) parece que fue empleado por primera vez por este tratadista (p. 67, 71).

Este autor plantea la definición de calidad como una filosofía y compromiso con la excelencia de realizar bien el trabajo dentro de la normatividad y tomarlo siempre como un estilo de vida laboral, en éste aspecto integrar el recurso humano con la sensibilización adecuada con una misión y visión estrechamente ligada un planificación gerencial con objetivos definidos y metas a cumplir como institución, se debe ofrecer el mejor servicio y todas las áreas comprometidas. Este es el horizonte que se debe seguir en la prestación de los servicios de salud, buscando la satisfacción de los clientes externos e internos ya que la calidad es cambiante o dinámica ya que lo óptimo hoy no será probablemente mañana, hay muchas expectativas

Ross (2000), afirma que: “La Organización Panamericana de la Salud (OPS), en su programa de Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud en América Latina, la define como el conjunto de características de un producto o servicio que logra satisfacer las necesidades y expectativas de un cliente”.

La calidad de la empresa es el resultado de la planeación estratégica, de la ingeniería de procesos, del mejoramiento continuo y progresivo en todos los aspectos, del exigente control y de las auditorías externas e internas.

Es importante diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio. La de un producto responde a las características externas y su efectividad para un fin

determinado. La de un servicio reúne gran cantidad de factores o componentes que no pueden disociarse, entre los que puedo nombrar: factores físicos, técnicos, científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas.

De la misma manera Ross, explica, A. Donabedian, define una atención de calidad como aquella que se espera maximice una medida comprensible de bienestar del paciente, después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas, que ocurren en el proceso de atención en todas sus partes. Reconocía el carácter multifactorial de la calidad asistencial, distinguiendo un componente técnico, interpersonal, individual y social, por lo que considera que una sola definición de calidad que abarque todos los aspectos no es posible, y resume la calidad de salud como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre beneficios de salud y los riesgos.

En síntesis dilucido que existen al igual que la OPS desde la concepción de la prestación de un servicio de salud que son dos aspectos importantes en relación a la calidad, como son la calidad técnica y la calidad percibida, la primera en relación al prestador del servicio y la segunda en relación al usuario con su percepción y expectativa. La calidad técnica la explica ampliamente Donabedian desde un inicio del presente trabajo de investigación así como en el párrafo anterior mencionado por la autora del artículo de la OPS.

Según Malagón (2006), en un servicio de salud se consideran los siguientes parámetros de calidad:

Puntualidad; Presentación del personal; Prontitud de la atención; Cortesía, amabilidad, respeto Trato humano; Diligencia para utilizar medios diagnósticos; Agilidad para identificar el problema; Destreza y habilidad para solucionar el problema; Efectividad en los procedimientos; Comunicación con el usuario y su familia; Interpretación adecuada del

estado de ánimo de los usuarios; Aceptación de sugerencias; Capacidad profesional; Ética en todas las fases del proceso; calidad; Presentación física de las instalaciones; Presentación adecuada de los utensilios y elementos; Educación continua a personal del servicio y a los propios usuarios. (p.4)

Hay que ahondar en el aspecto fundamental que es la participación activa del recurso humano desde la gerencia o jefatura hasta el personal de menor nivel, sensibilizado y capacitado unido a la parte logística para lograr una atención de calidad, en esto radica el éxito de cumplir con estos 18 parámetros de calidad; pero está en relación también al cumplimiento de los estándares de acreditación para los establecimientos de salud y por consiguiente de los macro procesos, esto según el MINSA.

Según Fernández (2005):

Considera a Deming padre de los nuevos conceptos de calidad, crean un grupo de trabajo en la Universidad de Columbia para mejorar la calidad en la industria del armamento. A partir de 1945 en la reconstrucción del Japón los norteamericanos introducen los métodos y conceptos de Calidad en la industria japonesa, quienes adoptan la filosofía de la calidad basada en formación, aplicación y desarrollo lo que lleva a Kaoro Ishikawa a involucrar a toda la empresa en la calidad y crea los círculos de calidad los cuales son grupos de trabajo que involucran al personal en la mejora de la calidad de procesos y productos (p.4).

Considerando a Deming se crea en el Japón el Premio Deming a la calidad y el Occidente aplica la experiencia de Japón para la industrialización.

La Gestión de Calidad en el C.S. Alta Mar, desde hace cuatro años realiza esfuerzos para lograr incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios externos, en relación a las prestaciones de salud. Se requiere de un marco teórico general que

permita el conocimiento y uso estandarizado de conceptos de calidad en salud frecuentemente utilizado en el sector. Lastimosamente en el C.S. Alta Mar no se han realizado encuestas o trabajos de investigación confiables que determinen la satisfacción o insatisfacción de los clientes externos.

El presente trabajo de investigación logrará determinar ese grado de satisfacción por servicios y por el establecimiento de salud en general y así poder aplicar acciones o proyectos de mejora continua previa sensibilización o capacitación del personal asistencial o administrativo

Calidad

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de Salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la de Donabedian (1985) menciona que:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en la forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario basado en los tres componentes: Técnico, interpersonal, tangible (p.15).

La Calidad en las prestaciones de salud involucra a todo el sistema de atención, a todo el personal que son los usuarios internos, involucran los procesos. El término “médica” no se refiere exclusivamente al ejercicio profesional de los médicos y de igual forma cuando se habla de “usuarios” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.

El 29 de diciembre del 2010 se emite la Resolución Directoral 963-2010-GRC/GRS/DIRESA/DG Que aprueba el “Plan de trabajo y recursos necesarios para el

fortalecimiento de los mecanismos de Gestión de Quejas en los usuarios en los Servicios de Salud de la Región Callao” y cuyos objetivos son los siguientes:

El número mayor de quejas del C.S. Alta Mar son del servicio de Admisión, Medicina, Obstetricia, Tópico, Caja-farmacia, CRED (Crecimiento y desarrollo). (Libro de Calidad 2010-2014 CSAM).

La Unidad de Calidad de la DIRESA Callao a través de la red de Salud BEPECA, Micro red Bellavista aplica desde el año 2007 encuestas de cliente externo e interno sin un criterio técnico y no validadas, no hubo unificación para crear una encuesta aplicable en todos los establecimientos de salud del Callao a pesar que en el año 2006, se publica la RM. N° 519-2006/MINSA Que aprueba el Documento Técnico: “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” y donde se explica las Dimensiones de la calidad y que es base para la creación de encuestas apropiadas a ser aplicadas a los clientes externos.

Según Donabedian, las dimensiones de la Calidad son: “la dimensiones técnica científica, dimensión humana y dimensión del entorno”. A continuación se definirá cada una de ellas.

Dimensión Técnica Científica

Se refiere a los aspectos científico-técnicos de la atención, sus características son: la efectividad, referida al logro de cambios positivos efectos en el estado de salud de la población; la eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud; la eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; la continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones; la seguridad, forma en que se presta la atención de salud, determinada por la estructura y los procesos de atención; la integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiera.

Dimensión Humana

Se refiere al aspecto interpersonal de la atención, sus características son: el respeto a los derechos a la cultura y características individuales de las personas; la información

completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella; el interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es válido también para el usuario interno; la amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; la ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos.

Dimensión de entorno

Sus Características están referida a las facilidades que la institución de salud dispone para la mejor prestación de los servicios, quiere decir un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario.

Perspectiva Teórica

Esta investigación reconoce el concepto de calidad de la Atención como el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico, humano y del entorno basado en la teoría de Avedis Donabedian para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario, considerando que la gestión de la Calidad es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad, además adopta la escala SERVQUAL elaborada por Parasuraman et al (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios. Concepción de la Calidad del SERVQUAL Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P -E) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.

El presente estudio de investigación describe las prestaciones del centro de salud Alta mar de la Dirección Regional de Salud del Callao en relación a la percepción

y la expectativa por parte de los clientes externos, que son aquellas personas que asisten por un problema de salud a éste establecimiento de salud categoría I-3.

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación practica

El presente estudio de investigación se basa en las prestaciones de este establecimiento de salud en relación a la percepción y la expectativa por parte de los clientes externos que son aquellas personas que asisten por un problema de salud a los consultorios de Medicina, Odontología, Obstetricia, Psicología, Control de Crecimiento y Desarrollo(CRED). Es conveniente porque podemos determinar mediante la variable calidad; como es que se brindan estas prestaciones.

1.3.1 Justificación Metodológica

Los métodos, procedimientos y técnicas empleados en la investigación, demostraron en su validez y confiabilidad que podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.3.2 Justificación Teórica

El resultado de esta investigación se puede sistematizar y ser incorporado al campo de la ciencia, ya que se estaría demostrando la influencia que existe de manera constante para resolver los diferentes problemas que se presentan en el área de la salud.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo en el Centro de Salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015, con respecto a los servicios?

¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Fiabilidad?

¿Cuál es el nivel de calidad percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta?

¿Cuál es nivel de calidad percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Seguridad?

¿Cuál es el nivel de calidad percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Empatía?

¿Cuál es el nivel de calidad percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión aspectos tangibles?

1.5. Hipótesis

Aunque los estudios de investigación cuantitativos no correlacionales, no necesariamente requieren de consignar la hipótesis general y específicas, considero necesario que si para poder demostrar si se cumplen o no.

1.5.1. Hipótesis de investigación

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, es satisfactoria.

1.5.2. Hipótesis específicas

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, respecto a los servicios, es satisfactoria.

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, respecto a la dimensión Fiabilidad, es satisfactoria.

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, La perla-Callao 2015, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, es satisfactoria.

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, respecto a la dimensión Seguridad, es satisfactoria.

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, la Perla- Callao 2015, respecto a la dimensión Empatía, es satisfactoria.

El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, respecto a la dimensión Aspectos tangibles, es satisfactoria.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Establecer el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015.

1.6.2 Objetivos Específicos

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta Mar, Marzo-Mayo 2015, respecto a los servicios

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Fiabilidad.

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Marzo-Mayo 2015, respecto a dimensión Capacidad de respuesta.

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Seguridad.

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Empatía.

Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud "Alta mar, Marzo-mayo 2015, respecto a la dimensión Aspectos tangibles.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

La variable de estudio es la calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de salud Alta Mar de la Dirección Regional de Salud-Callao.

Descripción de la variable

La variable calidad de atención, presenta cinco dimensiones en que se subdivide y que para cada una de ellas, la encuesta Servqual relaciona un número indicado de ítems y que se aplicará a la muestra de la investigación

Dimensiones de la variable

La RM.057-2011 MINSA define las dimensiones de calidad de Parasuramen et al que inicialmente fueron diez y que posteriormente tras un análisis estadístico se agruparon en cinco ya que entre ellas guardaban alguna relación, como sigue:

Fiabilidad (F): Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado, es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido; capacidad de respuesta (CR): Difusión de la misión institucional, esto implica la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; seguridad (S): Convencimiento de que la institución le contribuirá a alcanzar los objetivos personales. Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; empatía (E): Comparación de aspectos relacionados con el entendimiento de las expectativas del personal, es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro; aspectos tangibles (T): Recursos materiales, son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Según Duque, E.(2005), Parasuraman et al; luego de recibir comentarios de los consumidores en la investigación sobre dimensiones y que depende del tipo de servicio y/o cliente identificaron las diez determinantes o dimensiones descritas anteriormente en el presente trabajo por Pena, M. pero recibieron críticas en relación a que estas dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras y luego de realizar estudios estadísticos encontraron correlación entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco:

Empatía o Seguridad: Es el interés y nivel de atención individualizada que ofrecen los servidores a sus clientes (agrupa las anteriores dimensiones de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario); Fiabilidad: Es la capacidad o habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa con profesionalidad; Seguridad: Responsabilidad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad); Capacidad de respuesta: Disposición de los trabajadores para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido; Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido

Estas cinco dimensiones fueron analizadas en éste trabajo de investigación y determinaron, que servicios del centro de salud Alta mar brindan o no una atención de calidad y cuál es el que brinda menor insatisfacción en base al análisis de las percepciones y expectativas.

Tabla 1

*Operacionalización de variables: **Calidad de atención.***

Dimensiones	Indicadores	Items	Rango	Escala
Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y ejecutado	1 al 5	Del 1 al 7	Ordinal
Capacidad de respuesta	Difusión de la Misión institucional	6 al 9	1: nada de acuerdo	
Seguridad	Convencimiento de que la institución le contribuirá a alcanzar salud	10 al 13	7: muy de acuerdo	
Empatía	Comparación de aspectos relacionados con el trato humano y personal	14 al 18		
Aspectos tangibles	Recursos materiales	19 al 22		

2.3. Tipo de estudio.

El presente estudio es de tipo Básica. De acuerdo a Rivero (2008), “recibe el nombre de investigación pura, teórica, fundamental ya que parte de un marco teórico y permanece en él, radica en formular teorías o modificar las existentes, se emplea el muestreo a fin de extender sus hallazgos” (p.19).

Según Ruiz (2012), el paradigma es:

El positivismo, éste paradigma se basa en la descripción, explicación y comparación está dirigido por teorías e hipótesis, se busca mantener una clara distinción entre hechos y valores objetivos, son centrales las técnicas estadísticas y matemáticas hay distinción entre ciencia y experiencia personal asume que sólo el conocimiento obtenido a través

de medidas y de identificaciones objetivas pueden presumir de poseer la verdad.(p.12.13.14).

Según Hernández (2010), el positivismo es:

Una corriente que ha tenido una gran influencia y aun la tiene. Postula que sólo el conocimiento proveniente de las ciencias empíricas es válido. El paradigma positivista ha privilegiado los métodos cuantitativos en el abordaje de la investigación. En particular, la investigación educativa de corte positivista adopta el enfoque cuantitativo (p.4).

En esta corriente de investigación los datos obtenidos mediante un instrumento estandarizado se cuantificaron y estadísticamente fueron probados para poder interpretar la realidad en la expectativa y percepción de los usuarios externos y poder a futuro realizar acciones y proyectos de mejora. Es lógico inferir que el positivismo es inherente a la investigación, al conocimiento, al empirismo y el empirismo fundamentado en la esencia de la experiencia.

El enfoque de la investigación es de naturaleza cuantitativa, representa un conjunto de procesos, secuencial. Cada etapa precede a la siguiente y no se puede brincar ni eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego se puede redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acortándose y una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos) y se establece una serie de conclusiones respecto a la hipótesis.

Para Gómez (2006), en el enfoque cuantitativo se:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población. Por ejemplo un censo es un enfoque cuantitativo del estudio demográfico de la población de un país (p.60).

El presente estudio de investigación se sustentó en la estadística para la elección de la muestra, la aplicación de un instrumento estandarizado como es la encuesta SERQUAL a los usuarios externos del C. S. Alta Mar y se fundamenta en el concepto de Gómez.

Dentro del Área de especialización a la Gestión y Calidad de Servicio y dentro Línea de investigación a la Calidad de las prestaciones asistenciales y dentro del componente referencial a la satisfacción del usuario.

Al respecto Sánchez (2010), sostiene que:

La investigación básica o pura es el camino obligado de la investigación sustantiva que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos o específicos, en tal sentido está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica

2.4. Diseño

El diseño de la presente investigación es No experimental.

Al respecto Baray (2010), sostiene que:

La investigación es diseño es no experimental porque es conocida por ex post facto, término que proviene del latín y significa después de ocurridos los hechos, de acuerdo con Kerlinger la investigación Ex post facto es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control de las variables independientes por que ya ocurrieron los hechos y el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos.(p.26)

En el presente trabajo de investigación se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del C.S. Alta Mar en los dos aspectos: Expectativas y Percepciones, la expectativa ya es preconcebida por ellos por aspectos subjetivos, información de otros pacientes y/o acompañantes; pero la percepción es objetiva y se da después de la atención por tal motivo tuve el cuidado durante la aplicación de la encuesta Serqual de no influenciar a los usuarios.

Sub tipo

Descriptivo, los estudios descriptivos se basan en las características de la variable. Según Hernández los estudios descriptivos son: “aquellos que miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico describir es medir.

Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos se tomó en cuenta la variable Calidad y sus cinco dimensiones.

2.5. Población, muestra, muestreo

2.5.1 Población

Lo conforman todos los pacientes que acuden al Centro de salud Alta Mar de la Dirección Regional de Salud-Callao

2.5.2 Muestra

Para Berenson (1996), la muestra es:

En el caso de los clientes externos será no Probabilística porque tiene ciertas ventajas como la conveniencia, rapidez y menor costo la muestra aleatoria simple, todos los elementos dentro del marco tienen las mismas posibilidades de selección que cualquier otro; el muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo aleatorio más básica y conforma la base de todas las demás técnicas de muestreo aleatorio (p.27). La conforman los pacientes mayores de 18 años que acuden a la consulta externa. El número de clientes varones fueron 207(58%) y clientes femeninos fueron 149(42%) lo que determinó el tamaño de la muestra utilizando para esto el Muestreo Aleatorio Simple, obteniéndose una muestra de $n= 356$ pacientes que corresponden a un nivel de confianza del 95% y a un error relativo de 5% y una proporción del 50%

Formula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1-p)}{d^2(N-1) + Z^2 p (1-p)}$$

Dónde:

$N=$ Tamaño de la población= 1350

$n=$ Tamaño de la muestra=

$Z=$ Nivel de confianza= 1.96

$p=$ Desviación estándar= 0.5

$d=$ Error de muestra o error estándar= 0.05

$$n = \frac{1350 (1.96^2)(0.50) (1 - 0.50)}{0.05^2(1350 - 1) + (1.96^2)(0.50) (1 - 0.50)} = 356$$

Criterios de inclusión y exclusión representativa de la población que acude al C.S. Alta mar.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión

Usuarios de ambos sexos de edades entre 18 y 60 años.

Usuarios que fueron atendidos en la consulta externa

Usuarios que desearon participar voluntariamente.

Usuarios que no presenten trastornos de salud mental.

Criterios de Exclusión

Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores de 17 y mayores de 60 años.

Usuarios que no desearon participar en el estudio.

Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

2.5.3 Muestreo

Según Palella (2012), cuando el investigador selecciona una muestra, describe el procedimiento para obtenerla, a este proceso se le denomina muestreo y existen dos procedimientos; los probabilísticos o aleatorios y los no probabilísticos. Los aleatorios, si es posible conocer la probabilidad y en los segundos no se determina la probabilidad. (p.110).

En el presente trabajo de investigación se seleccionó el tamaño de la muestra utilizando el muestreo no probabilístico en una población finita de 1350 clientes externos. Ya que no se efectuó bajo las normas probabilísticas de selección.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnica

El presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica de Encuesta, aplicada a 356 clientes externos del Centro de Salud Alta mar en el periodo de Marzo-Mayo 2015 para determinar el nivel de calidad percibida.

2.6.2. Instrumento

El Instrumento de medición Original (Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo desarrollado por el Ministerio de Salud del Perú) consta de 22 preguntas (ítems) de percepción y una amplitud de escala de 7 categorías, el cuál ha sido adaptado para el desarrollo de esta investigación, la encuesta (Instrumento) utilizada para conocer la satisfacción de los pacientes con la atención brindada de tipo policotómico o No Binario, con una amplitud de 7 categorías.

La aplicación de las encuestas se realizó en la consulta externa antes y después de haber sido atendidos por el personal de salud y estuvo a cargo de encuestadores capacitados en los propósitos de la investigación para un mejor control de la calidad y veracidad de dichas encuestas y el uso apropiado del instrumento.

2.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se utilizara el coeficiente de Alfa de Cronbach y la evaluación de 3 expertos de la Universidad.

Se determinó el coeficiente de alfa de Crombach, para medir la fiabilidad de la encuesta, obteniendo un valor de 0.88

Variable	Coeficiente	N° de elementos
Expectativa	0.826	22
Percepción	0.810	22

Procedimiento de recolección de datos

Metodología de la encuesta:

Identificación del encuestador y explicación breve acerca del tema a encuestar; se requirió al paciente su consentimiento para la realización de la encuesta; se informó al paciente que la encuesta era anónima; se permitió al paciente contestar libremente, sin ninguna influencia; se realizó control de calidad antes de concluir la encuesta. Se procedió al agradecimiento al paciente por la información brindada.

2.7. Método de análisis e interpretación de datos

La información recolectada a través de las encuestas fue procesada con ayuda del Paquete estadístico SPSS versión 21 y Microsoft office Excel en una matriz diseñada para tal fin.

La discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de los mismos con las conclusiones de las tesis citadas en los “Antecedentes” y con los planteamientos del “marco teórico”.

Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

2.8 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron las coordinaciones con la Administración del establecimiento de salud. Los pacientes encuestados, brindaron previamente su Consentimiento para el llenado del formato del instrumento.

Durante la aplicación de la misma se les garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos a través de la encuesta a todos los pacientes que participaron en dicho evento.

III.Resultados

3.1. Presentación de resultados

A continuación, se describen los resultados obtenidos en el estudio, teniendo en cuenta que los objetivos de este estudio se orientaron a establecer el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios del Centro de Salud Alta Mar de la Dirección Regional de Salud del Callao, los resultados presentados en tablas y gráficos que evidencian los datos finales obtenidos por cada dimensión a partir de los instrumentos utilizados en esta investigación.

El análisis fue de tipo descriptivo donde se mostraron los resultados totales, como el resultado de cada dimensión detallando las respuestas por cada pregunta.

La escala utilizada determina la calidad de servicio mediante la diferencia entre expectativas y percepciones valorando ambas a través de un cuestionario; Cada uno de los items es medido a través de una escala numérica que va desde una calificación 1, para una percepción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta una calificación 7, para una percepción o expectativa muy elevada del mismo servicio. Una vez tabulada la información de los cuestionarios, para obtener el valor de las brechas, se calculan las respectivas medias para cada dimensión. Para cada dimensión, se procede a calcular la brecha absoluta, la que se obtiene de restar el valor medio respectivo correspondiente a expectativas de la dimensión, del valor medio respectivo correspondiente a percepciones. ($P - E$). Si dicho valor es positivo ($P > E$), significa que la percepción supera a la expectativa y por lo tanto existe satisfacción en ese ítem. Por el contrario, si dicho valor es negativo ($P < E$), significa que no se cumple con la expectativa existiendo insatisfacción.

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Calidad de atención

Tabla 2

Niveles de la calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Satisfecho	25	7.0
Insatisfecho	331	93.0
Total	356	100.00

Fuente: elaboración propia

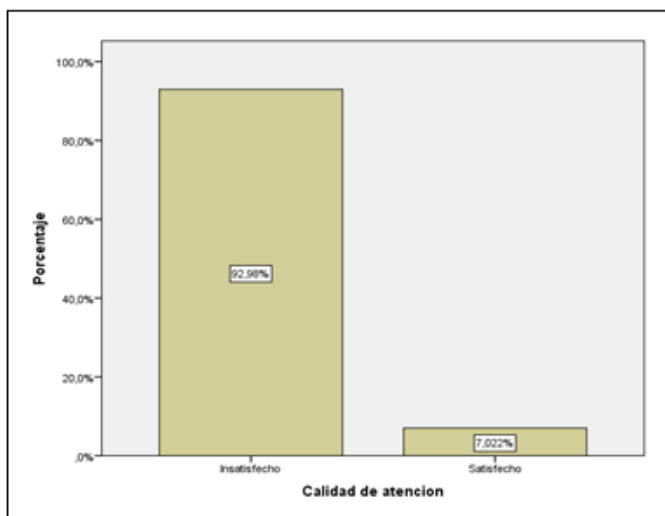


Figura 1. Calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015

Interpretación

En la tabla 2 y figura 1, se muestra que de los 356 encuestados, 92.98% consideró que la calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015 es insatisfecha, frente a un 7.02% de encuestados satisfechos.

3.1.2 Calidad de atención por servicios

Tabla 3

Distribución de frecuencias del usuario externo según el servicio en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Crec. y Desarrollo	8	2,2
Medicina	197	55,3
Obstetricia	41	11,5
Odontología	89	25,0
Psicología	21	5,9
Total	356	100,0

Fuente: Elaboración propia

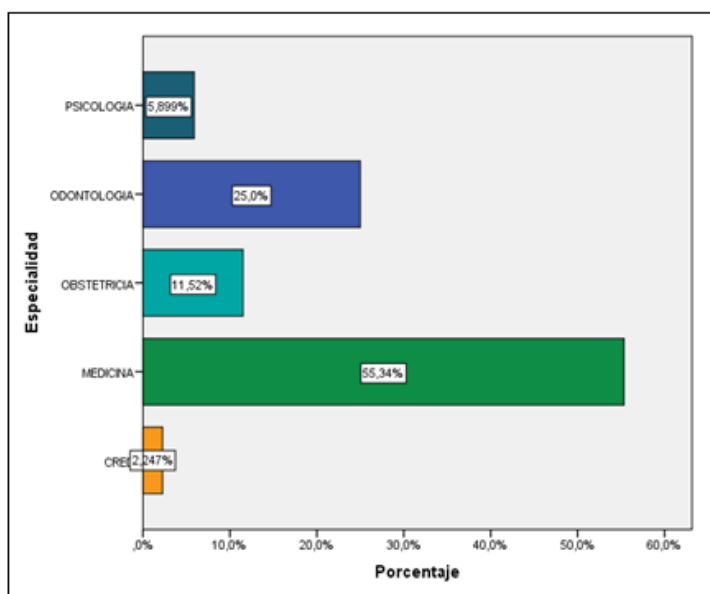


Figura 2. Distribución de frecuencias del usuario externo según servicios en el centro de salud Alta mar Callao, 2015.

Interpretación

En la tabla 2 y figura 2, se muestra que de los 356 encuestados, el 55.34% acudió al servicio de medicina del centro de salud Alta mar Callao 2015, un 25.0% acudió al servicio de odontología, y solo un 2.2% acudió al control de crecimiento y desarrollo.

3.1.3 Satisfacción por servicio

Tabla 4

Distribución de frecuencias del Calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar por servicios, Callao, 2015.

Servicio	Nivel	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Crec. Y Desarrollo	Insatisfecho	8	100,0%
	Satisfecho	0	0,0%
Medicina	Insatisfecho	184	93,4%
	Satisfecho	13	6,6%
Obstetricia	Insatisfecho	41	100,0%
	Satisfecho	0	0,0%
Odontología	Insatisfecho	77	86,5%
	Satisfecho	12	13,5%
Psicología	Insatisfecho	21	100,0%
	Satisfecho	0	0,0%

Fuente: Elaboración propia

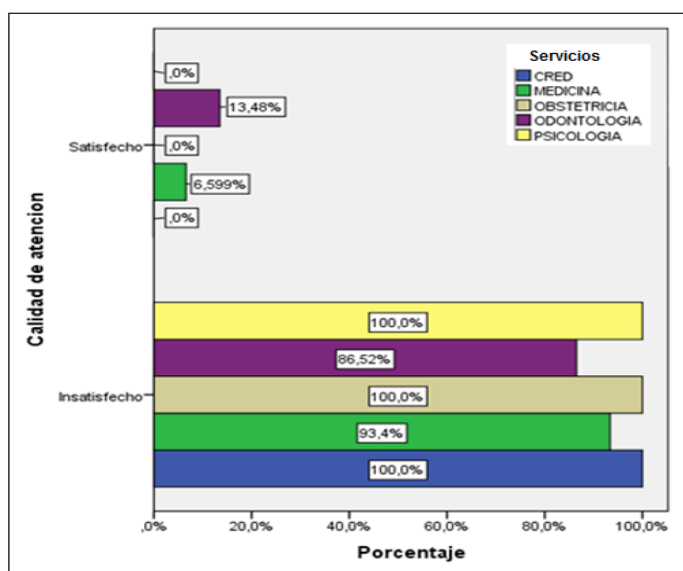


Figura 3. Niveles de calidad de atención del usuario externo según el servicio en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

Interpretación

De la tabla 4 y figura 3, es importante notar que el nivel predominante en la calidad de atención según los servicios es el nivel insatisfecho, encontrándose que el 100% de usuarios externos están insatisfechos con las especialidades de psicología, obstetricia y CREED, solo un 13.48% y 6.6% de usuarios externos consideran que el desempeño laboral es bueno en los servicios de odontología y medicina.

3.1.4 Calidad de atención por dimensiones

Tabla 5

Distribución de frecuencias del Calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar por dimensiones, Callao, 2015.

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Fiabilidad	Insatisfecho	294	82,6%
	Satisfecho	62	17,4%
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	334	93,8%
	Satisfecho	22	6,2%
Seguridad	Insatisfecho	294	82,6%
	Satisfecho	62	17,4%
Empatía	Insatisfecho	331	93,0%
	Satisfecho	25	7,0%
Aspectos Tangibles	Insatisfecho	309	86,8%
	Satisfecho	47	13,2%

Fuente: Elaboración propia

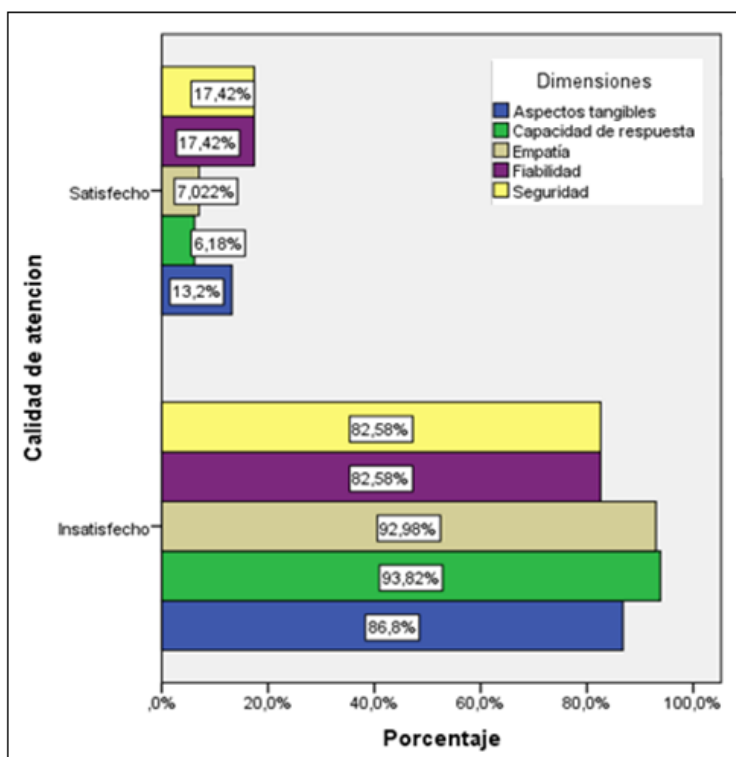


Figura 4. Niveles de calidad de atención del usuario externo según dimensiones en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

Interpretación

De la tabla 5 y figura 4, es importante notar que el nivel predominante en la calidad de atención según las dimensiones es el nivel insatisfecho, encontrándose que las dimensiones empatía y capacidad de respuestas son las que tienen mayor usuarios insatisfechos con 93.82% y 92.985 respectivamente, la dimensión en la que se encuentran mayor cantidad de satisfechos es la fiabilidad y seguridad con 17.42% cada uno.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de normalidad

Para la variable calidad de atención se planteó la siguiente hipótesis para demostrar su normalidad:

H₀: La variable tiene distribución normal.

H₁: La variable no tiene distribución normal.

Se procedió mediante el software SPSS, al análisis estadístico; el cual nos indicó los siguientes valores:

Tabla 6

Prueba de normalidad de la variable calidad de atención.

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl.	Sig.
Calidad de atención	0,994	356	0,276

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de kolmogorov Smirnov, se observa en la tabla 6, que la variable calidad de atención tiene p-valor=0.276 mayor a 0.05, lo cual indica que esta variable, calidad atención tiene distribución normal

Tabla 7

Descripción de medida de tendencia central y dispersión.

	N	Media	Desviacion estandar	Mínimo	Máximo
Psicología	21	-19,1429	6,67297	-31,00	-5,00
Medicina	197	-17,7259	12,51146	-46,00	10,00
Odontología	89	-12,5056	12,00485	-46,00	13,00
Obstetricia	41	-19,1220	11,36925	-51,00	,00
Crec. Y desarrollo	8	-18,1250	15,58788	-46,00	-2,00
Total	356	-16,6742	12,25092	-51,00	13,00

Fuente: elaboración propia

De la tabla 7, se observa que el servicio de odontología tiene un promedio de -12.5056 en la calidad de atención, mientras que el servicio de Psicología -19.1429, la de medicina -17.7259, la de obstetricia -19.1220 y el servicio de Crecimiento y desarrollo -18.1250.

3.2.2 Niveles de satisfacción de la calidad de atención por servicio y dimensión

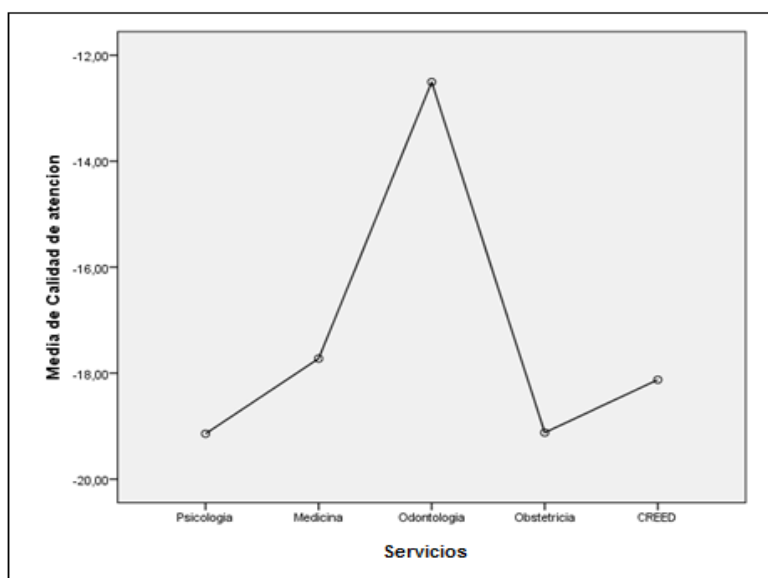


Figura 5. Media de calidad de atención según servicio en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

De la figura 5, se observa que todos los servicios tienen un promedio negativo, es decir que todos están insatisfechos, pero los servicios de psicología y obstetricia son las que tienen mayor insatisfacción, el servicio de odontología es la que tiene menor insatisfacción.

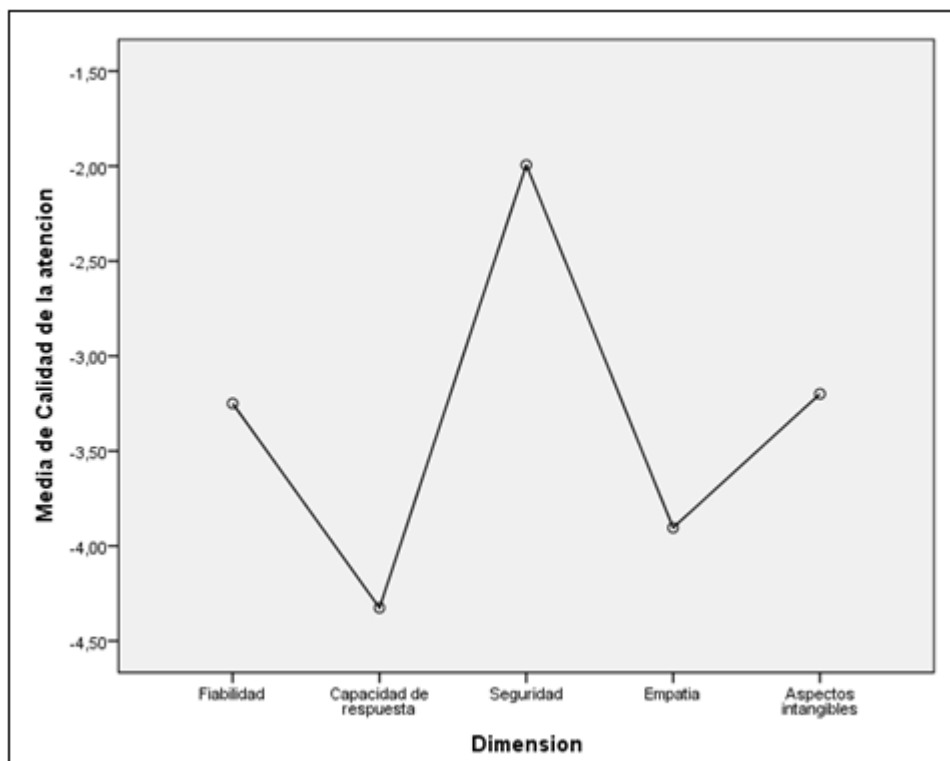


Figura 6. Media de calidad de atención según dimensiones en el centro de salud Alti Mar, Callao, 2015.

De la figura 6, se observa que todas las dimensiones tienen un promedio negativo, es decir que todos están insatisfechos, pero la dimensión seguridad es la que tiene la menor insatisfacción, la dimensión de mayor insatisfacción es la capacidad de respuesta.

3.2.3 Prueba de comparación

Hipótesis general

Ho: El nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, es insatisfactoria.

H1: El nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de salud Alta mar, La Perla-Callao 2015, es satisfactoria.

Tabla 8

Niveles de la calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Satisfecho	25	7.0
Insatisfecho	331	93.0
Total	356	100.00

Fuente: elaboración propia

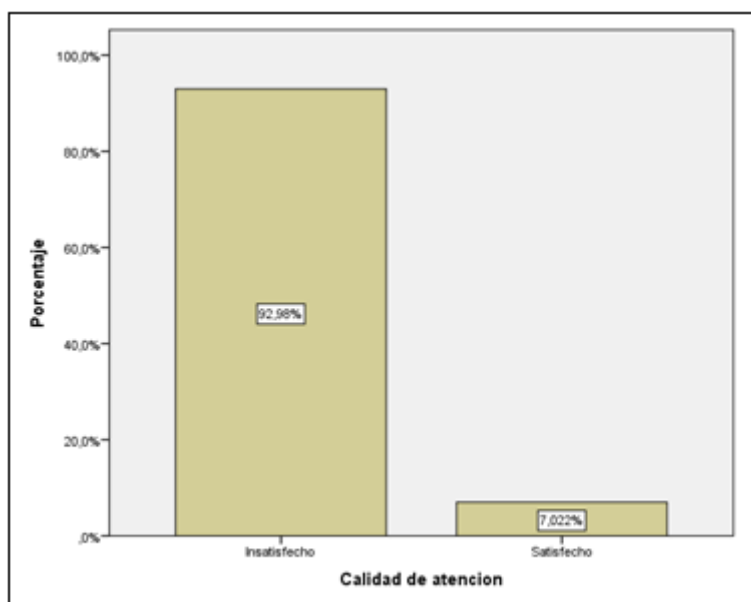


Figura 7. Calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015.

De la tabla 8 y figura 7, se observa que de los 356 encuestados, el 92.98% considero que calidad de atención percibida por el usuario externo en el centro de salud Alta mar, Callao, 2015 es insatisfecha, frente a un 7.02% de encuestados satisfechos. Por lo cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, La Perla-Callao2015, es insatisfactoria.

Hipótesis específica 1

Ho: $u_1 = u_2 = u_3 = u_4 = u_5$

H1: Al menos uno es distinto.

Donde:

u_1 : Promedio de calidad de atención en psicología

u_2 : Promedio de calidad de atención en medicina.

u_3 : Promedio de calidad de atención en odontología.

u_4 : Promedio de calidad de atención en obstetricia.

u_5 : Promedio de calidad de atención en CREED.

Tabla 9

Anova de un factor de la calidad de atención por servicios

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2154,920	4	538,730	3,699	,006
Intra-grupos	51125,282	351	145,656		
Total	53280,202	355			

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 9, se observa que el p-valor=0.006 es menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que las calidad de atención por servicios son distintas.

Tabla 10

Subconjuntos homogéneos de la calidad de atención por servicios

	Especialidad	N	Subconjunto para alfa = 0.05	
			1	2
HSD de Tukey ^{a,b}	Psicología	21	-19,1429	
	Obstetricia	41	-19,1220	
	Crecimiento y desarrollo	8	-18,1250	
	Medicina	197	-17,7259	
	Odontología	89		-12,5056
	Sig.		,329	

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 10, se observa la comparación por Tukey por servicios, las especialidades de psicología, obstetricia, crecimiento y desarrollo, medicina tienen niveles de atención similares, mientras la calidad de atención de odontología es distinta, se indica de los resultados que la especialidad de odontología es la que hay menos insatisfacción.

Hipótesis específica 2

Ho: $u_1 = u_2 = u_3 = u_4 = u_5$

H1: Al menos uno es distinto.

Donde:

u_1 : Promedio de calidad de atención en la dimensión fiabilidad

u_2 : Promedio de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta

u_3 : Promedio de calidad de atención en la dimensión seguridad

u_4 : Promedio de calidad de atención en la dimensión empatía

u_5 : Promedio de calidad de atención en dimensiones aspectos tangibles.

Tabla 11

Anova de un factor de la calidad de atención por dimensión

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	1113,907	4	278,477	25,510	,000
Intra-grupos	19376,534	1775	10,916		
Total	20490,440	1779			

Fuente: Elaboración propia

De la tabla 11, se observa que el p-valor=0.000 menor a 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que las calidad de atención por dimensiones son distintas.

Tabla 12

Subconjuntos homogéneos de la calidad de atención por dimensión

	Dimensión	N	Subconjunto para alfa = 0.05		
			1	2	3
HSD de Tukey ^{a,b}	Capacidad de respuesta	356	-4,3258		
	Empatía	356	-3,9045		
	Fiabilidad	356		-3,2500	
	Aspectos intangibles	356		-3,1994	
	Seguridad	356			-1,9944

Fuente: elaboración propia

De la tabla 12, se observa la comparación de Tukey por dimensiones, las dimensiones capacidad de respuesta y empatía tienen los mismos niveles de calidad de atención, las dimensiones fiabilidad y aspectos intangibles tienen también niveles similares de atención, mientras que la dimensión seguridad tiene un nivel de calidad de atención distinta a los dos grupos anteriores.

IV. Discusión

Consideramos que los servicios de salud del primer nivel de atención son la puerta de entrada de aproximadamente el 80% de la demanda en salud, por lo que los establecimientos de salud como el Centro de Salud Alta Mar en el Callao, deberían brindar servicios de calidad que garanticen el acceso a la salud, desde un enfoque de derechos de los usuarios y al mismo tiempo con satisfacción, es por esto que se desarrolló esta investigación, para recoger la opinión de los usuarios y detectar áreas o procesos que deben ser evaluados para cumplir a cabalidad las funciones del personal asistencial, administrativo, y satisfacer las necesidades de los usuarios. Desde hace muchos años se ha intentado medir la calidad y para llegar a ello se han hecho muchos intentos con la intención de mejorar hasta que en el año 2011, el Ministerio de Salud; emitió la R.M.Nª 527 y validó la encuesta SERVQUAL.

Como resultados relevantes puedo destacar que existe un 97.98% de insatisfacción, resultado que contrasta y rechaza la hipótesis de nuestra investigación. También es notoria la diferencia entre la presente investigación con la aplicación de 100 encuestas de calidad aplicadas en Abril 2012 por la DIRESA Callao en el centro de salud Alta mar que encontró 77.11% de satisfacción.

El presente estudio encontró que la satisfacción del usuario externo del centro de salud Alta Mar es del 7.022% y es mucho menor comparado con el trabajo de investigación de Garcia que presenta un porcentaje de satisfacción del 45%, Guevara, 50%, Rodriguez, 98.5%, Civera, 41%. Respecto a la insatisfacción, Ninamango tiene 83.99%, que es menor en relación a la del usuario del Centro de salud Alta Mar que tiene un nivel insatisfactorio de 93%.

Sin embargo al analizar la insatisfacción en las dimensiones estudiadas destaca la contrastación del presente trabajo de investigación con el estudio de Ninamango; en la dimensión de Capacidad de respuesta hay una diferencia del 12.1%; en la dimensión Fiabilidad 4.3%; en la dimensión Aspectos tangibles 14.2%; en la dimensión Empatía 23.4%; en la dimensión Seguridad 18.7%. Todos estos resultados a favor del

estudio de Ninamango, la dimensión de Fiabilidad es la que más se acerca en resultados con el presente estudio. Los mayores porcentajes de insatisfacción de los usuarios externos del Centro de salud Alta Mar se presentan en las dimensiones Capacidad de respuesta en 93.8%, Empatía en 93% y aspectos tangibles en 86.8% mientras que en las dimensiones de Fiabilidad y Seguridad coinciden con 82.6% que es el menor porcentaje de todas las dimensiones pero estadísticamente alto. En relación al estudio de Garcia, la dimensión de Empatía y Seguridad presentaron satisfacción en 52% y 51.8% respectivamente, el presente estudio en esas dos dimensiones presenta una alta insatisfacción. Las dimensiones Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Aspectos tangibles presentan insatisfacción en ambos estudios con menor porcentaje de diferencia en la dimensión Fiabilidad, 24.1% a favor de Garcia.

La satisfacción de los usuarios respecto a la privacidad, el examen y las explicaciones brindadas por los profesionales de la salud al momento de la atención y como son las dimensiones que evalúan los tiempos de espera, el buen trato y la higiene de los baños, los que tienen niveles más altos de insatisfacción.

Los resultados de la presente investigación, no concuerdan con los obtenidos por García D, en su estudio "Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- chorrillos realizado en el período febrero-mayo 2013", ya que existe a nivel de satisfacción un 38% de diferencia a favor del estudio de Garcia. En el presente estudio destaca la dimensión Seguridad y Fiabilidad por tener el menor porcentaje de insatisfacción y no quiere decir que los usuarios externos del centro de salud Alta Mar se encuentren satisfechos con estas dimensiones sino por el contrario son los menos insatisfechos. Con respecto a los servicios de salud que brinda el establecimiento de salud, Odontología tiene 13.5% de satisfacción y es el menos insatisfecho. Los servicios con mayor insatisfacción son Psicología y Control de crecimiento y desarrollo de niños (CRED) con 100% cuenta con mejor grado de satisfacción, esto reafirma la idea de que son los sistemas de apoyo administrativo, logístico y asistencial los que generan

mayor insatisfacción y deberán ser los primeros en intervenir en el proceso de mejora continua.

El tipo de seguro de los usuarios externos que acuden al Centro de salud Alta Mar es el Seguro Integral de Salud(SIS) en 90%, usuarios atendidos en medicina representa 55% que es el servicio donde más acuden y la distribución de la muestra en función al tipo de usuario es que el 54% son continuadores.

De acuerdo a la base de datos los usuarios del centro de salud llegan con una gran expectativa, sustentado esto en querer referencias rápidas, atenciones con tiempo de espera muy corto, no encontrar especialistas y el hecho de ser un establecimiento de salud nivel I-3 con estructura física moderna pero con atenciones de salud preventivas para los pacientes SIS y demanda basado en la promoción de la salud hace disminuir la percepción de calidad de los usuarios externos, haciendo reflejar en el presente estudio la insatisfacción.

Considero que los resultados obtenidos son un aporte importante para los procesos de mejora continua en el centro de salud Alta Mar en el callao, e insumo fundamental para la evaluación de los procesos, clave de gestión.

V. Conclusiones

Primera. Se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, La Perla-Callao2015, es insatisfactoria con un 93.0%.

Segunda. Se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar por el servicio de odontología, es el menos insatisfecho, con un promedio de -12.5056, según la comparación por Tukey, las especialidades de psicología, obstetricia, Control de crecimiento y desarrollo, medicina tienen niveles de atención similares, mientras la calidad de atención de odontología es distinta, se indica de los resultados; que el servicio de Odontología es la que presenta menor insatisfacción, con 86.5%.

Tercera. Se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, respecto a la dimensión fiabilidad es la menos insatisfecha, con 82.6% y según la comparación por Tukey tiene un nivel de -3.2500.

Cuarta. Se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de salud Alta Mar, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, es la más insatisfecha, con 93.82% y según la comparación por Tukey tiene un valor de -4.3258

Quinta. Se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, respecto a la dimensión seguridad es también la menos insatisfecha. Con 82.6% y según la comparación Tukey tiene un valor de -1.9944 muy distante a las demás dimensiones.

Sexta. Se concluye que el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del centro de salud Alta Mar, respecto a la dimensión empatía; al igual que la dimensión capacidad de respuesta; es también una de las más altas en insatisfacción con 93% y según la comparación Tukey tiene un valor de -3.904.

Séptima. Se concluye que el nivel calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, respecto a la dimensión aspectos tangible, con 86.8% y según la comparación Tukey tiene un valor de -3.250.

VI. Recomendaciones

Las recomendaciones se envían a la jefatura del Centro de Salud Alta Mar.

Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del centro de salud Alta Mar, recomiendo: Que la facilitadora del Seguro Integral de Salud oriente a los asegurados sobre los tratamientos coberturizados , ya que el 90% de pacientes que acuden al centro de Salud son del SIS; y tienen alta expectativa, que ocasiona insatisfacción

Para mejorar la calidad de atención percibida con respecto a los servicios en el centro de salud Alta mar, recomiendo: Fortalecer los servicios de Psicología y CRED con SERUMISTAS, realizar talleres sobre el buen trato y generar confianza en los usuarios externos e informar a los profesionales sobre los resultados del presente estudio de investigación; aplicar la R.D. Nª. 1122-2012 GRC/DIRESA/DG sobre el mejoramiento del tiempo de espera en la atención ambulatoria de consulta externa de la salud, comunicándoles los resultados de la investigación e implementar estrategias para generar confianza.

Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Alta Mar con respecto a la dimensión Fiabilidad, recomiendo: Que la farmacia esté abastecida con los medicamentos del petitorio mensualizado y poder así el expendio completo de las recetas.

Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Alta Mar con respecto a la dimensión Capacidad de Respuesta, recomiendo: Que el área administrativa como Caja-Farmacia y Admisión, atienda en el menor tiempo posible y en área de Obstetricia se atienda con la privacidad del caso.

Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Alta Mar con respecto a la dimensión Seguridad, recomiendo: que los profesionales que atienden durante la consulta dediquen el tiempo necesario para dar la información completa al paciente sobre su salud, realizando un examen adecuado.

Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Alta Mar con respecto a la dimensión Empatía, recomiendo: Brindar trato amable en los consultorios y en las áreas administrativas y explicar claro y preciso sobre los temas de salud de los pacientes; por lo tanto Sensibilizar c/ 3 meses sobre el trato en la atención salud.

Para mejorar la calidad de atención percibida de los usuarios externos del Centro de Salud Alta Mar con respecto a la dimensión Aspectos tangibles, recomiendo: Reparación de las bancas de la sala de espera y hacer el requerimiento para adquirir bancas nuevas.

VII. Referencias bibliográficas

- Ávila, B. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Pirámide.
- Berenson, M. (1996). *Estadística básica en Administración*. México: Pearson.
- Borrè, O. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Civera, S. (2008). *Análisis de relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. España: Universidad Jaume. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas.
- Donabedian, A. (1985). *The methods and findings of quality assessment and Monitoring: An illustrated analysis*. ISBN 0914904892. Vol 3. Publisher: Health Administration Press, Michigan. Hardcover-1 May 1985.
- Duque, E. (Enero a Junio, 2005). *Innovar. Revista de Ciencias administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.
- Errasti, F. (1997). *Principios de gestión sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos
- Fernández, C. (2005). *Gestión de la calidad en el Laboratorio clínico*. Editorial: Panamericana, Madrid: Pirámide.
- García, M. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el período febrero-mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma: Lima
- Gómez, Marcelo M. (2010). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Brujas.
- Gómez, P. (2012). *Calidad total de Recursos Humanos, un estudio sobre Gestión de La calidad*

total y los RR.HH. en la Industria hotelera de la provincia de Salta-Argentina. Escuela de negocios Universidad Católica del salta.

Gonzales, K. *Como perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del Hospital distrital de Minga Guazú.* Guatemala: Universidad Nacional del Este.

Guevara, S. (2013). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera n el consultorio de CRED de la red de Essalud.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Enfermería.

Hernández, S. (1997). *Metodología de la Investigación.* México: Graw Hill.

Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación.* 5ta Ed. México: Graw Hill.

Hoyer, R. (24 de Marzo del 2015). ¿Qué es calidad?, Métodos ágiles de programación.(mensaje de un blog), Recuperado de raulguadarramatppc.blogspot.pe/2015/03/que-es-calidad.html

James, R. y Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad. (7ma.ed.).* Mexico: Cengage Learning.

Malagón, L. (2006). *Garantía de la Calidad en Salud, 2da.Ed.* Bogotá: Panamericano.

Miranda, G. (2007). *Introducción a la gestión de Calidad Universidad de Extremadura.* España: Delta

Morales, G. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención de Salud en Mistrato Risaralda.* Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Muñoz, M. (1999). *La Gestión de la calidad total en la administración pública.* Madrid: I Días Santos.

- Ninamango, V. (2014). *Percepción de la Calidad de servicio de los usuarios en el consultorio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis para optar el grado el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Organización Mundial de la Salud. (Abril, 2009). *Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes*. Recuperado de <http://www.who.int/bulletin/volúmenes/87/4/07-05040/-ab/es/>.
- Orihuela, A. (2014). *Evaluación de la calidad de atención del Servicio de planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Callao: Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Pena, M. (2013). *El empleo del modelo de calidad de Parasuraman, Zeithaml, E. Berry en los servicios de salud, Brasil*. Revista. Esc. Enfermería USP.47 (5); 1235-40.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. (3raed.). Fondo editorial de la Universidad pedagógica experimental Libertador, Venezuela.
- Quintana, C. (2012). *Estudio de Las características de la demanda y la Satisfacción de clientes para la planificación, como instrumento de gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal especializado en agudos y Crónicos San Juan de Dios de la Plata*. Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Raygada R. (2001). *Calidad de Atención en Salud en el Perú, temas de Gestión pública y actualidad*. Perú.
- Resolución Directoral N° 1122. Gobierno Regional del Callao/Dirección Regional de Salud. (Noviembre, 2012). *Directiva para la medición del tiempo de espera en la atención de la consulta externa en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Callao*.
- Rodríguez M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor*

de San Marcos. Universidad nacional Mayor de san Marcos: Lima.

Ruiz, O. (2012). *Metodología de la Investigación cualitativa*. España: Bilbao.

Sangiovanni, R. (2014). *Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería. Centro de primer nivel de atención del ministerio de salud Pública*. Montevideo: Universidad de la república.

Torres, M. (29 de octubre de 2011). *Modelo de calidad de atención médica de Avedis Donebediab*. Mensaje de un Blog. Recuperado de [Infocalser.blogspot.pe/2011/10/Modelo-de-la-atención-médica HTML](http://Infocalser.blogspot.pe/2011/10/Modelo-de-la-atención-médica-HTML).

Veliz, M. y Villanueva, R. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur*. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: tesis.pucp.edu.pe/Repositorio/handle/123456789/4657- del Perú: Lima.

Wajajay, W. (2013). *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro Obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Universidad Nacional Mayor de san Marcos: Callao.

VIII. Anexos

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD ALTA MAR, CALLAO 2015

AUTOR :Br. HUMBERTO ANTONIO AGURTO NUÑEZ

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta mar, Callao Marzo- Mayo,2015</p> <p>Problemas específicos: A . ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de Salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015 respecto a los servicios? B.¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externos del centro de salud Alta mar,</p>	<p>Objetivo general: Establecer el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta mar,Callao Marzo-Mayo 2015.</p> <p>Objetivos específicos: A.Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo por el Centro de Salud Alta mar ,Callao Marzo-Mayo, 2015, respecto a los servicios. B. Determinar el nivel de calidad de</p>	<p>El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, es satisfactoria</p> <p>Hipótesis específicas: A. El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015 , respecto a los servicios, es satisfactoria. B. El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la</p>	VARIABLE 1. CALIDAD DE ATENCION			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración
			Fiabilidad	Consistencia entre lo ofertado y ejecutado	Del (01) al (05)	Del 1 al 7 1: Total desacuerdo 2:Bastante desacuerdo 3:Algo desacuerdo 4:Neutro 5:Algo de acuerdo 6:Bastante de acuerdo 7:Totalmente de acuerdo
			Capacidad de respuesta	Difusión de la Misión institucional	Del (06) al (09)	
			Seguridad	Convencimiento de que la institución le contribuirá a alcanzar los objetivos personales	Del (10) al (13)	
			Empatía	Comparación de aspectos relacionados con el entendimiento de las expectativas del personal	Del (14) al (18)	
			Aspectos tangibles	Recursos materiales	Del (19) al (22)	

<p>Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Fiabilidad?</p> <p>C.¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externos del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión capacidad de respuesta?</p> <p>D.¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuarios externos del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Seguridad?</p> <p>E.¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Empatía?</p>	<p>atención percibida por el usuario externo del centro de Salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Fiabilidad.</p> <p>C. Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta.</p> <p>D. Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Seguridad.</p> <p>E. Determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro</p>	<p>dimensión Fiabilidad, es satisfactoria.</p> <p>C. El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, es satisfactoria.</p> <p>D. El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Seguridad, es satisfactoria.</p> <p>E. El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015,</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>F. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Aspectos tangibles?</p>	<p>de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Empatía.</p> <p>F. Determinar el nivel de calidad percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión aspectos tangibles.</p>	<p>respecto a la dimensión Empatía, es satisfactoria.</p> <p>F. El nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao Marzo-Mayo 2015, respecto a la dimensión Aspecto tangibles.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3.3 TIPO Y DISEÑO	3.4 POBLACION Y MUESTRA	3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	3.7 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO									
<p>3.3.1 Tipo: La presente investigación, puede ser tipificada como descriptiva y no correlacional, básica. Los estudios descriptivos, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico describir es medir. Hernández(1997.p 14).</p> <p>Los estudios no correlacionales son de una variable Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables(cuantifican relaciones). Hernández(2003. p 36).</p> <p>3.3.2 Diseño: el presente estudio es no experimental con enfoque cuantitativo.</p> <p>No experimental: o también ex-post-facto, es aquella investigación en la que es imposible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. Kerlinger (1979, p 116).</p> <p>Cuantitativa: Se centran en</p>	<p>3.4.1 Población: La población está constituida por los clientes externos adultos que asisten al C.S. Alta Mar de la Dirección Regional de Salud del Callao- la Perla en el año 2014</p> <p>Según el cuadro siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="569 565 1029 716"> <thead> <tr> <th>Institución de Salud</th> <th>Total clientes externos</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C. S. Alta Mar</td> <td>14,900</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>14900</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>FUENTE: Estadística DIRESA CALLAO. 2014</p> <p>3.4.2 Muestra: Aleatoria simple no Probabilística.</p> <p>La muestra en el caso de los clientes externos será no Probabilística porque tiene ciertas ventajas como la conveniencia, rapidez y menor costo la muestra aleatoria simple, todos los elementos dentro del marco tienen las mismas posibilidades de selección que cualquier otro; el muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo aleatorio más básica y conforma la base de todas las demás técnicas de muestreo aleatorio. Berenson(2006, P 221). En el caso de los clientes externos, será una muestra estadísticamente</p>	Institución de Salud	Total clientes externos	Porcentaje	C. S. Alta Mar	14,900	100%	Total	14900	100%	<p>3.6.1 Técnica del Software: Spss 21.</p> <p>El programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) es uno de los programas de mayor uso en los Estados Unidos de Norte América así como en América Latina. SPSS permite manejar bancos de datos de gran magnitud y también efectuar análisis estadísticos muy complejos. Castañeda, M.(2010, p 15)</p> <p>3.6.2 Técnica de VALIDACIÓN:</p> <p>Y su instrumento el informe de juicio De expertos, aplicado a tres magister o Doctores para validar la encuesta de evaluación</p> <p>3.6.3 Técnica de Confiabilidad: Alfa de Cronbach.</p> <p>Dos procedimientos para calcular alfa.</p> <p>-Sobre la base de la varianza</p> <p>-Sobre la base de la matriz de la correlación.</p> <p>Hernández(1997,p 429)</p> <p>3.6.4 Técnica de procesamiento de datos: Encuestas</p> <p>Las encuestas recogen</p>	<p>La hipótesis de trabajo será procesada a través de tablas de frecuencias y barras</p>	<p>3.1 Antecedentes: 3.2 Bases teóricas</p> <p>Variable: CALIDAD</p> <p>1.Concepto 2.Importancia 3.Tipos 4.Relaciones de la calidad con la Satisfacción del cliente externo 5.-Calidad en las prestaciones de Salud en el Perú. 6.- Dimensiones de la Calidad.</p>
Institución de Salud	Total clientes externos	Porcentaje											
C. S. Alta Mar	14,900	100%											
Total	14900	100%											

aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos. Infantas.(2013, p 24)

3.3.4 Investigación: Básica

También recibe el nombre de investigación pura, teórica, dogmática y fundamental parte de un marco teórico y permanece en él radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes Esta forma de investigación emplea cuidadosamente el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. Rivero, B.(2008. p 19).

3.3.3 Método: Hipotéticamente Deductivo

En el Método Hipotético-Deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a

representativa, y se, calcula mediante la fórmula:

$$n = \frac{N Z^2 p (1 - p)}{d^2(N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

luego de aplicar la formula:

Institución de Salud	Total clientes externos	Porcentaje
C. S. Alta Mar	1350	100%
Total	345	26.3%%

información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio. La información es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas en más o menos la misma manera. La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra, sino obtener un perfil compuesto de la población. Rivero, B (2008. P 62)

3.6.5 Técnica de ensayo de la prueba piloto

Esta prueba consiste en administrar el instrumento a personas con características semejantes a las de la muestra objetiva de la investigación. Hernández (2006, P 306)

<p>objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciendo los de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente . Rivero,B. (2008, p 40)</p>				
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

TABLA N° 13
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN FUNCIÓN AL GÉNERO

Genero		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	207	58
Femenino	149	42
Total	356	100

Fuente: Datos de la investigación. Elaboración propia

La tabla 13 evidencia la distribución de la muestra en función del género, encontrándose que un 58% son masculinos y el 42% femeninos.

TABLA N° 14
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN FUNCIÓN A LA EDAD

Rango de edad		
Años	Frecuencia	Porcentaje
17 – 28	152	43
29 – 42	128	36
43 – 56	52	15
57 – 70	21	5
71 - 84	3	1
Total	356	100

Fuente: Datos de la investigación. Elaboración propia

En cuanto a la muestra en función a la edad la Tabla 14 muestra que los rangos de edad predominante entre los encuestados son de 17 a 28 años y de 29 a 42 años con un porcentaje de 43 y 36% respectivamente.

TABLA N° 15
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN FUNCIÓN A LA CONDICIÓN AL
MOMENTO DE LA CONSULTA

Condición al momento de la consulta		
Condición	Frecuencia	porcentaje
Acompañantes	20	6
Pacientes	336	94
Total	356	100

Fuente: Datos de la investigación. Elaboración propia

En cuanto a la condición de los encuestados al momento de la consulta en la tabla 15 se encuentra que el 94% corresponden a pacientes y solo el 6% a acompañantes.

TABLA N° 16
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN FUNCIÓN AL TIPO DE USUARIO

Tipo de Usuario		
	Frecuencia	Porcentaje
Nuevo	166	46
Continuador	190	54
Total	356	100

Fuente: Datos de la investigación. Elaboración propia

Podemos observar en la tabla 16, que en un 46% de los casos fueron nuevos (primera vez que visitaban el centro de salud) y un 54% continuadores.

TABLA N° 17
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN FUNCIÓN AL TIPO DE SEGURO

Tipo de seguro		
	Frecuencia	porcentaje
Seguro Integral de Salud (SIS)	322	90
Sin seguro	27	7
otro	7	3
Total	356	100

Fuente: Datos de la investigación. Elaboración propia

La tabla 17 evidencia que en su mayoría, los usuarios encuestados cuentan con la cobertura del Seguro Integral de Salud, en hasta un 90%.

TABLA N: 18
DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN FUNCION AL SERVICIO DE ATENCIÓN

Consultorio de atención		
	Frecuencia	Porcentaje
Medicina	197	55
Odontología	89	25
Obstetricia	41	11
Psicología	21	7
CRED	8	2
Total	356	100

Fuente: Datos de la investigación. Elaboración propia

En la tabla 18 se encuentra que un 55% corresponden a usuarios atendidos en medicina, 25% en odontología y un 11% en obstetricia.

Anexo 2
GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	E	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
2	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
3	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
4	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
5	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico.							
6	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
7	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
8	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
9	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud.							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza .							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales, necesarios para su atención							

GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las Percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Ud. fuè atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	P	¿Su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿ Su atención se realizò según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿ Cuando Ud. quiso presentar una queja o reclamo el establecimiento contò con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿ La farmacia cuentò con los medicamentos que recetò el mèdico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fuè rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿ El tiempo que Ud. esperò para ser atendido en el consultorio fuè corto?							
9	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetò su privacidad?							
11	P	¿El mèdico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿ El mèdico u otro profesional que le atendió le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas ?							
13	P	¿ El mèdico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El mèdico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el mèdico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el mèdico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad ?							
21	P	¿el establecimiento de salud contò con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fuè atendido contò con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

GUIA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO

		N° Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN		
Nombre del Encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha:	Hora de Inicio <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>	Hora Final <input type="text" value="/"/> <input type="text" value="/"/>
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la Consulta Externa del Establecimiento de Salud que le brindaron la atención. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.		
<u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u>		
8. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
9. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
10. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
11. Nivel de Estudios	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
12. Tipo de Seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
13. Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
14. Consultorio / Área donde fue atendido:	_____	

15. Personal que realizo la atención:			
Medico	()	Psicólogo	()
Obstetra	()	Odontólogo	()
Enfermera	()	Otros:	_____

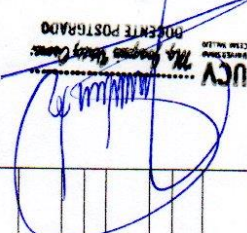


ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : CALIDAD DE ATENCION .

EXPECTATIVAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: FIABILIDAD								
1	Que Ud. sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	✓		✓		✓		
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	✓		✓		✓		
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
4	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.	✓		✓		✓		
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: CAPACIDAD CDE RESPUESTA								
6	Que la atención en el área de Caja/Farmacia sea rápida.	✓		✓		✓		
7	Que la atención en el área de Admisión sea rápida.	✓		✓		✓		
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.	✓		✓		✓		
9	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: SEGURIDAD								
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.	✓		✓		✓		
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice u examen completo y minucioso.	✓		✓		✓		
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	✓		✓		✓		
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: EMPATIA								
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
15	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
16	Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
17	Que Ud. comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención.	✓		✓		✓		
18	Que Ud. comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.	✓		✓		✓		


 M. Sc. [Nombre] [Apellido]
 DOCENTE POSTGRADO
 UCV
 ESCUELA DE POSTGRADO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (banca y sillas) para comodidad de los pacientes.	✓		✓		✓		
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.	✓		✓		✓		
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	✓		✓		✓		
	PERCEPCIONES							
	DIMENSIÓN 1:	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	✓		✓		✓		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	✓		✓		✓		
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	✓		✓		✓		
4	¿Cuando Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	✓		✓		✓		
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿La atención en el área de Caja Farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿La atención en el área de Admisión fue rápida?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo que Ud. esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	✓		✓		✓		
9	¿Cuando Ud. presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	✓		✓		✓		
12	¿Que el médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	✓		✓		✓		
13	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		


UCV
 Universidad Central del Valle
 Facultad de Medicina
 Hospital General Docente
 Presente Postgrado

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	DIMENSION 4: EMPATIA ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia? ¿El personal de cajafarmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
15	¿El personal de cajafarmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
16	¿El personal de cajafarmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		✓		✓		
17	¿Ud. comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	✓		✓		✓		
19	DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓		✓		✓		
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓		✓		✓		
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para su atención.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Gestora DNI: 6735487

Especialidad del validador: Biólogo - Microbiólogo - Jefe de Laboratorio

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

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

UCV
 UCV
 M.A. [Firma]
 VICERRECTOR
 de 18 de 10 de 2015
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : CALIDAD DE ATENCION .

EXPECTATIVAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: FIABILIDAD								
1	Que Ud. sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.	SI		SI		SI		
2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.	SI		SI		SI		
3	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud.	SI		SI		SI		
4	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.	SI		SI		SI		
5	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico	SI		SI		SI		
DIMENSION 2: CAPACIDAD CDE RESPUESTA								
6	Que la atención en el área de Caja/Farmacia sea rápida.	SI		SI		SI		
7	Que la atención en el área de Admisión sea rápida.	SI		SI		SI		
8	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.	SI		SI		SI		
9	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios.	SI		SI		SI		
DIMENSION 3: SEGURIDAD								
10	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	SI		SI		SI		
11	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice u examen completo y minucioso.	SI		SI		SI		
12	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud	SI		SI		SI		
13	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza.	SI		SI		SI		
DIMENSION 4: EMPATIA								
14	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.	SI		SI		SI		

[Handwritten signature]

15	Que el personal de cajafarmacia 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"/>		
16	Que el personal de cajafarmacia 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"/>		
17	Que Ud. comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención.	<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"/>		
18	Que Ud. comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindaran sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su 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"/>		

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 5: ASPECTOS TANGIBLES								
19	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
PERCEPCIONES								
DIMENSION 1:								
1	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Cuando Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿La atención en el área de Cajafarmacia fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿La atención en el área de Admisión fue rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El tiempo que Ud. esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

9	¿Cuando Ud. presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DIMENSION 3: SEGURIDAD							
10	¿ Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	SI	NO	SI	NO	SI	NO
12	¿Que el médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	SI	NO	SI	NO	SI	NO
13	¿ El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?	SI	NO	SI	NO	SI	NO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 4: EMPATIA								
14	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Ud. comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Ud. comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
19	¿ Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

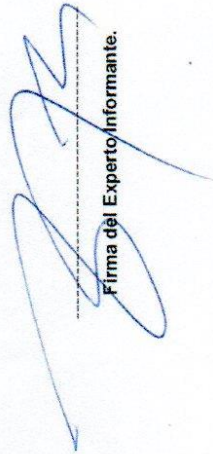
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	✓	✓	✓	✓
21	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	✓	✓	✓	✓
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE PARA EL ESTUDIO DE LAS VARIAS CALIDADES DE ATENCION (EXPECTATIVAS/PERCEPCIONES) Y SUS DIMENSIONES.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: DR. CARLOS MONTECINO MULLER DNI: 07859488

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD

16 de Feb del 2015


 Firma del Experto/Informante.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

L Anexo 4 Base de datos

Expectativa																						Percepcion																						Percepcion	Expectativa	Perc. - Expect	Calidad del Servicio		
1 E	2 E	3E	4E	5E	6 E	7 E	8 E	9 E	10 E	11 E	12E	13 E	14 E	15 E	16 E	17 E	18 E	19 E	20 E	21 E	22 E	1 P	2 P	3 P	4 P	5 P	6 P	7 P	8 P	9 P	10 P	11 P	12P	13 P	14 P	15 P	16 P	17 P	18 P	19 P	20 P	21 P	22 P						
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	6	5	5	6	5	7	7	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	121	132	-11	Insatisfecho
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	6	6	6	6	0	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	4	6	112	130	-18	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	124	154	-30	Insatisfecho	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	4	6	139	154	-15	Insatisfecho	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	6	7	6	7	7	6	5	5	6	6	5	5	4	5	123	154	-31	Insatisfecho
6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	0	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	120	143	-23	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	0	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	4	5	117	138	-21	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	0	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	115	137	-22	Insatisfecho	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	5	5	6	0	7	6	7	7	7	6	6	6	6	5	6	5	6	124	154	-30	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	0	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	6	107	138	-31	Insatisfecho		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	130	143	-13	Insatisfecho
5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	7	6	6	5	5	4	6	0	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	117	139	-22	Insatisfecho		
6	6	7	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	6	0	5	5	5	6	0	6	6	6	7	7	5	4	6	6	4	6	6	6	112	138	-26	Insatisfecho	
6	7	6	6	6	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	6	0	5	5	5	6	0	6	6	6	6	6	4	5	5	5	4	5	5	6	106	136	-30	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	112	132	-20	Insatisfecho	
6	6	6	5	7	5	5	6	6	6	7	7	7	7	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	6	5	6	6	6	122	130	-8	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	0	6	5	5	5	6	6	6	6	7	5	5	5	6	6	6	6	5	5	116	124	-8	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	5	113	132	-19	Insatisfecho

6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	5	5	5	0	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	105	139	-34	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	5	116	154	-38	Insatisfecho	
5	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	116	139	-23	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	123	154	-31	Insatisfecho		
6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	149	-35	Insatisfecho
5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	105	139	-34	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	123	154	-31	Insatisfecho	
6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	5	5	7	7	6	5	5	5	0	5	4	4	5	0	6	5	5	6	6	4	5	5	5	4	6	5	5	100	136	-36	Insatisfecho				
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	0	6	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	113	132	-19	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	5	4	6	131	154	-23	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	5	5	5	0	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	109	154	-45	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	6	5	6	0	7	6	6	6	6	5	4	6	6	4	6	6	5	118	154	-36	Insatisfecho			
6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	6	6	7	0	5	5	5	6	0	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	114	139	-25	Insatisfecho			
5	6	5	6	7	5	5	5	6	6	6	6	7	7	5	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	sr	5	5	5	6	0	6	6	6	6	6	5	4	5	5	4	6	6	6	110	131	-21	Insatisfecho				
5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	7	6	6	6	sr	5	4	5	6	6	5	5	6	6	6	4	4	5	5	4	6	6	7	113	131	-18	Insatisfecho				
5	5	6	6	6	6	5	6	6	7	7	6	7	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	0	5	5	5	6	0	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	6	6	6	111	128	-17	Insatisfecho				
7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5	5	0	6	6	5	6	5	5	5	6	6	4	6	6	6	119	144	-25	Insatisfecho					
5	5	5	6	7	5	5	6	6	7	7	6	7	6	5	5	6	6	4	6	6	7	6	6	7	5	5	5	6	6	0	7	7	7	7	7	6	5	6	6	4	6	6	7	127	128	-1	Insatisfecho				
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	0	4	5	5	6	0	6	7	7	7	7	4	5	5	6	6	6	6	7	119	132	-13	Insatisfecho				
6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	5	6	7	6	6	6	6	5	6	6	0	5	5	5	6	0	7	7	6	6	6	4	4	6	6	4	6	6	6	112	135	-23	Insatisfecho					
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	5	5	5	6	4	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	7	7	6	123	154	-31	Insatisfecho				
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	7	7	6	6	6	4	5	6	6	4	6	4	6	123	132	-9	Insatisfecho				
5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	6	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	5	6	130	122	8	Satisfecho					

6	6	5	5	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	5	5	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	5	5	6	6	4	6	5	5	126	127	-1	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	7	5	7	6	7	7	7	7	5	4	5	5	6	0	7	7	7	7	7	7	5	6	6	3	5	4	7	124	141	-17	Insatisfecho			
6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	5	6	6	7	7	0	5	4	4	6	0	7	7	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	7	120	138	-18	Insatisfecho			
6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	5	5	7	7	5	6	7	7	5	5	5	6	4	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	4	6	6	4	6	6	7	114	137	-23	Insatisfecho			
6	6	5	6	7	5	6	6	6	7	6	6	7	6	5	5	6	6	4	6	6	6	5	5	5	5	4	5	5	6	5	6	6	5	6	5	4	5	5	5	3	5	5	6	111	129	-18	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	6	6	5	6	5	6	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	7	122	144	-22	Insatisfecho		
6	6	6	6	7	5	5	6	6	7	7	7	7	7	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	4	6	4	6	5	6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	4	5	5	6	118	132	-14	Insatisfecho		
6	5	5	6	6	5	5	6	6	7	7	6	6	6	5	5	6	6	4	5	5	6	5	5	6	5	4	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	4	5	5	6	118	124	-6	Insatisfecho			
5	6	6	5	7	5	5	6	6	7	7	5	7	7	5	5	6	6	4	6	7	6	5	5	5	5	4	5	4	6	6	7	6	6	6	6	6	4	4	5	5	3	6	6	6	115	129	-14	Insatisfecho		
6	6	6	5	6	5	5	6	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	5	6	7	6	6	7	5	5	5	6	4	5	5	6	120	131	-11	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	7	6	7	7	5	5	6	6	4	5	5	5	122	149	-27	Insatisfecho			
5	5	5	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	6	4	6	5	7	5	5	6	6	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	5	5	6	6	4	6	6	6	128	133	-5	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	6	6	5	5	7	7	7	7	7	5	5	6	6	4	6	6	6	5	5	5	5	4	4	4	6	5	6	5	5	6	5	4	4	5	5	3	6	6	6	109	131	-22	Insatisfecho			
6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	7	4	4	6	4	5	5	5	6	5	6	7	6	6	6	6	4	4	6	6	4	5	5	6	115	145	-30	Insatisfecho		
5	5	6	6	7	5	5	6	7	6	6	6	7	6	4	4	6	6	4	6	6	6	4	4	6	5	5	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	3	5	6	6	109	125	-16	Insatisfecho			
5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	4	5	5	6	5	5	6	4	4	5	5	5	6	4	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	113	129	-16	Insatisfecho	
7	7	7	7	6	5	6	7	6	7	6	6	5	5	4	4	5	5	3	6	6	6	6	6	6	7	4	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	3	3	5	5	3	5	5	5	114	126	-12	Insatisfecho	
6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	7	6	4	5	4	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	4	6	6	6	122	130	-8	Insatisfecho			
6	6	6	7	7	5	6	5	5	6	6	6	6	7	5	5	2	6	6	6	6	6	6	6	7	5	4	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	131	126	5	Satisfecho	
6	7	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	6	7	7	7	5	6	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	4	5	5	6	128	128	0	Insatisfecho	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	4	5	5	3	5	6	6	108	154	-46	Insatisfecho
5	5	5	6	4	4	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	4	4	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	5	6	6	112	122	-10	Insatisfecho	
6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	3	4	6	6	6	6	7	4	4	5	6	4	4	7	7	5	6	5	6	5	6	5	6	7	3	6	6	6	121	122	-1	Insatisfecho	

6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	7	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	5	5	4	5	5	5	114	145	-31	Insatisfecho					
6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	5	4	4	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	3	6	114	140	-26	Insatisfecho			
6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	5	7	5	5	6	5	7	5	6	6	6	6	5	4	6	6	4	6	4	5	122	143	-21	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	5	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	5	5	120	134	-14	Insatisfecho			
6	6	6	5	7	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	127	135	-8	Insatisfecho		
6	6	7	6	7	6	5	6	5	7	7	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	7	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	7	7	7	7	6	4	5	6	6	4	4	5	6	124	131	-7	Insatisfecho			
7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	5	5	6	4	6	6	7	7	7	5	5	5	5	6	5	6	6	6	7	7	5	5	5	5	2	4	6	6	122	136	-14	Insatisfecho					
5	6	5	6	6	6	6	7	5	6	6	5	7	7	5	5	6	6	3	6	6	6	7	7	7	5	6	5	5	5	5	6	7	6	6	6	4	5	6	5	3	7	6	7	126	126	0	Insatisfecho				
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	124	132	-8	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	6	6	7	5	5	6	6	6	4	4	5	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	119	144	-25	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	126	154	-28	Insatisfecho		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	115	132	-17	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	125	137	-12	Insatisfecho
6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	4	5	6	6	7	7	6	7	6	6	5	6	6	3	5	4	6	120	144	-24	Insatisfecho				
6	6	7	7	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	4	5	121	148	-27	Insatisfecho	
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	124	131	-7	Insatisfecho	
5	6	6	5	6	4	4	4	4	7	7	5	6	7	7	7	4	4	4	5	5	3	6	5	6	5	6	5	5	5	6	7	6	7	7	6	6	5	6	6	4	4	5	6	124	115	9	Satisfecho				
5	5	5	6	6	5	5	5	5	7	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5	7	5	5	6	6	5	7	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	6	3	6	124	127	-3	Insatisfecho			
6	6	6	3	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	5	5	6	5	5	127	138	-11	Insatisfecho	
6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	122	138	-16	Insatisfecho	
5	5	6	2	6	5	5	5	3	7	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	5	7	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	4	5	5	6	122	117	5	Satisfecho			
6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	125	135	-10	Insatisfecho	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	119	154	-35	Insatisfecho	

6	6	6	6	7	5	5	5	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	5	5	4	6	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	6	5	5	106	136	-30	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	4	6	122	154	-32	Insatisfecho	
6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	113	142	-29	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6	4	4	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	108	144	-36	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	4	6	125	154	-29	Insatisfecho	
6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	7	7	5	5	4	6	132	147	-15	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	118	153	-35	Insatisfecho
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	120	154	-34	Insatisfecho
7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	4	5	5	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	4	6	6	7	118	140	-22	Insatisfecho	
6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	5	5	6	6	5	6	6	6	5	4	6	6	6	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	5	6	3	6	6	6	111	136	-25	Insatisfecho		
5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	4	5	5	6	119	122	-3	Insatisfecho	
6	5	5	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	4	4	5	5	6	6	5	5	6	5	4	5	5	5	4	5	6	6	114	135	-21	Insatisfecho		
7	7	6	6	7	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	5	5	4	5	5	5	6	6	7	7	6	5	4	6	6	4	5	6	7	122	136	-14	Insatisfecho			
6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	5	6	6	6	5	6	6	7	6	7	7	6	7	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5	7	7	4	6	6	7	136	136	0	Insatisfecho		
7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	4	4	6	6	3	6	6	6	124	141	-17	Insatisfecho			
5	5	6	5	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6	6	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	4	5	5	4	6	5	6	118	131	-13	Insatisfecho	
6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	124	139	-15	Insatisfecho			
5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	129	139	-10	Insatisfecho	
6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	4	6	135	148	-13	Insatisfecho	
6	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	126	144	-18	Insatisfecho	
5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	121	144	-23	Insatisfecho
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	103	154	-51	Insatisfecho	
5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	5	6	139	127	12	Satisfecho			

6	6	7	6	6	5	7	6	6	7	6	7	5	6	5	6	6	6	6	4	7	7	7	6	6	7	6	5	6	6	6	4	6	5	4	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	120	134	-14	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	123	132	-9	Insatisfecho	
6	7	6	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	4	5	5	6	117	136	-19	Insatisfecho				
6	6	7	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	5	4	6	6	4	6	6	6	123	138	-15	Insatisfecho					
5	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	5	6	7	7	6	6	7	6	5	5	4	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	7	7	125	139	-14	Insatisfecho				
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	130	143	-13	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	5	5	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	130	154	-24	Insatisfecho		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	120	137	-17	Insatisfecho		
6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	4	5	122	138	-16	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	132	143	-11	Insatisfecho			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	5	6	5	5	5	6	7	6	7	7	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	4	5	122	154	-32	Insatisfecho
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	139	154	-15	Insatisfecho		
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	123	154	-31	Insatisfecho		
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	4	6	123	136	-13	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	4	6	112	138	-26	Insatisfecho			
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	7	7	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	127	132	-5	Insatisfecho				

Anexo 5

Calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar,
Callao 2015

Br. Humberto Antonio Agurto Núñez

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El propósito del presente estudio es determinar la calidad de atención en el Centro de Salud Alta mar de la DIRESA Callao, distrito de la Perla de Marzo-Mayo, 2015, La muestra es de 345 usuarios externos que acuden a la consulta externa de este establecimiento de salud, a los cuales se le aplicó la encuesta Servqual aprobada por R.M. N° 527/2011-MINSA, aplicada en los EE.SS. y servicios médicos de apoyo y poder medir la satisfacción de acuerdo a sus expectativas y percepciones. La presente investigación según su finalidad es aplicada, de naturaleza cuantitativa y transversal; las dimensiones de la variable calidad son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y aspectos tangibles, de una población de 1350 se tomó como muestra 356 usuarios externos, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple. Se obtuvieron los siguientes resultados: 93% se encuentra insatisfecho con la calidad de atención y el 7% insatisfecho. Con respecto a sus dimensiones: En la dimensión Fiabilidad, se observó un 82.6% de insatisfacción y un 17.4% de satisfacción, en la dimensión Capacidad de respuesta, se obtuvo un 93.8% de insatisfacción y solo un 6.2% de satisfacción, se describe la dimensión Seguridad, observando un 82.6% de insatisfacción y un 17.4% de satisfacción, la dimensión Empatía, observando un 93.0% de insatisfacción y un 7.0% de satisfacción y en la dimensión Aspectos tangibles se observó un 86.8% de

insatisfacción y un 13.2% de satisfacción.

Palabras claves: Calidad, servqual, dimensiones, satisfacción

Abstract

The purpose of this study is to determine the quality of care at the High Seas Health Center of the DIRESA Callao, district of La Perla, March-May, 2015. The sample is of 345 external users who attend the external consultation of this establishment of health, to which the Servqual survey approved by RM was applied N° 527/2011-MINSA, applied in the EE.SS. and medical support services and being able to measure satisfaction according to their expectations and perceptions. The present investigation according to its purpose is applied, of quantitative and transversal nature; The dimensions of the quality variable are: Reliability, Responsiveness, Safety, Empathy and tangible aspects. Out of a population of 1350, 356 external users were taken as samples, applying the simple random sampling formula. The following results were obtained: 93% are dissatisfied with the quality of care and 7% are unsatisfied. With regard to its dimensions: In the Reliability dimension, 82.6% of dissatisfaction and 17.4% of satisfaction were observed, in the Response capacity dimension, 93.8% of dissatisfaction was obtained and only 6.2% of satisfaction was described. the Security dimension, observing 82.6% of dissatisfaction and 17.4% of satisfaction, the Empathy dimension, observing a 93.0% of dissatisfaction and a 7.0% satisfaction and in the dimension Tangible aspects, 86.8% of dissatisfaction was observed and 13.2% of satisfaction.

Keywords: Quality, servqual, dimensions, satisfaction

Introducción

Esta investigación se titula: “Calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta mar, Callao 2015”, y se hace necesaria porque responde a una problemática que se ve reflejada en los resultados negativos de diferentes investigaciones, tanto nacionales como internacionales.

Según la OMS (2009) la satisfacción en el sistema sanitario: Depende más de factores externos al sistema de salud que de la experiencia vivida por cada persona como paciente,

estos otros factores sociales más generales son los que en gran medida el componente no explicado de la variación de la satisfacción de la atención de salud, estos otros factores como la expectativa del paciente, su riesgo de salud, el tipo de atención, etc. Son solo factores predictivos de la satisfacción en relación al sistema de salud del paciente, son otros los factores que deciden la satisfacción; como son el nivel educativo del paciente, sus experiencias previas de atenciones de salud, sus satisfacciones previas de atenciones de salud, lo que decide en sus atenciones posteriores su satisfacción (p. 277). En el Perú hay que mejorar muchos aspectos inherentes a la calidad de atención como son el trato, los tiempos de espera y en especial el recurso humano. En este artículo se hace la revisión de los antecedentes del estudio, se expone el problema, los objetivos, el método y se finaliza con la discusión.

Antecedentes del Problema

Ninamango (2014), sobre la Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía(69.6%) y seguridad (63.9%). Concluyendo que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. Orihuela (2011), realizó un estudio de Evaluación de la calidad de Atención del Servicio de Planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión-Callao febrero 2011. El consultorio de planificación familiar cumple con el 88.8% de las características deseadas para un buen funcionamiento. Encontrando que la calidad de la atención del servicio de planificación familiar en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión es adecuado. Guevara (2013) realizó un estudio de investigación sobre la percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED de la red de Essalud "San José" – 2013, La muestra se obtuvo mediante muestreo no probabilístico por conveniencia Conformado por 150 madres. Los resultados de la presente investigación fueron: la percepción que tienen las madres acerca de la calidad de atención

que brinda la enfermera en el consultorio de CRED; 50% (75) percibe la atención como medianamente favorable, 31%(46) favorable y 19% (29) desfavorable; en la dimensión interpersonal, 45% (68) tienen una percepción medianamente favorable, 31% (46) percepción favorable y 24% (36) percepción desfavorable; en la dimensión del entorno, 58% (76) percibe la atención como medianamente favorable, 27%(40) tiene una percepción favorable y 15% (34) percibe la atención como desfavorable. Por lo que se concluye que la percepción de la mayoría de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio de CRED es medianamente favorable. Civera (2013), en su investigación titulada: “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido” Investigación Cualitativo mediante entrevistas personales con análisis Descriptivo; Utiliza Técnica de modelos de ecuaciones estructurales (SEM). Concluye; Empatía:4.4 ptos. de un total de 5, alta; capacidad de respuesta: 4 de un total de 5, Alta; conocimiento del paciente:4.6 de un máximo de 5, Alta; trato recibido: 4.8 de un total de 5, Alto; equipamiento disponible:4.81% de un total de 5, Alta. Borré (2013), en su investigación: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla” - Maestría en Enfermería Bogotá 2013, desarrollo un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E, Los datos se tabularon y graficaron en Excel, se utilizaron medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas para la interpretación de resultados, guardando el rigor metodológico y las características éticas correspondientes. Conclusión: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital.

Los antecedentes sirvieron para situar la investigación, pero es necesario definir brevemente la variable de estudio. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry; la calidad del servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del producto y fundamentan su enfoque de calidad de un servicio en tres aspectos claves: 1) La calidad a controlar, que es la diferencia entre las expectativas(servicio-esperado) y la prestación recibida (servicio-recibido); 2) El modelo de calidad de servicio, con las explicaciones de los puntos de deterioro de la misma (“gaps”) y de las causas que la provocan; 3) Los factores determinantes de la calidad.(p. 62). La RM.057-2011 MINSA define las

dimensiones de calidad de Parasuramen et al que inicialmente fueron diez y que posteriormente tras un análisis estadístico se agruparon en cinco ya que entre ellas guardaban alguna relación, como sigue: Fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E) y aspectos tangibles (T).

Problema

A partir de lo descrito surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo en el Centro de Salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015?

En adición también se establecieron las mismas preguntas respecto el nivel de servicio, las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Objetivo

Este consiste en establecer el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, Callao Marzo-Mayo 2015.

Del mismo modo se busca determinar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo del centro de salud Alta Mar, Marzo-Mayo 2015, respecto a los servicios, las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Método

La presente investigación según su finalidad es aplicada, de naturaleza cuantitativa, el alcance temporal; transversal y según la orientación que asume es orientada al descubrimiento y que se fundamenta en la teoría de Parasuraman de acuerdo a las dimensiones de la variable calidad y estas son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y aspectos tangibles, de una población de 1350 se tomó como muestra 356 usuarios externos, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio simple. La información recolectada a través de las encuestas fué procesada con ayuda del Paquete estadístico SPSS versión 21 y Microsoft office Excel en una matriz diseñada para tal fin. Para el desarrollo de la presente investigación se realizaron las coordinaciones con la Administración del establecimiento de salud. Los pacientes encuestados, brindaron previamente su Consentimiento para el llenado del formato del instrumento.

Resultados

Luego de realizar el análisis se obtuvieron los siguientes datos: el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, La Perla-Callao2015, es insatisfactoria con un 93.0%; el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar por el servicio de odontología, es el menos insatisfecho, con un promedio de -12.5056, según la comparación por Tukey, las especialidades de psicología, obstetricia, Control de crecimiento y desarrollo, medicina tienen niveles de atención similares, mientras la calidad de atención de odontología es distinta, se indica de los resultados; que el servicio de Odontología es la que presenta menor insatisfacción, con 86.5%; el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, respecto a la dimensión fiabilidad es la menos insatisfecha, con 82.6% y según la comparación por Tukey tiene un nivel de -3.2500; el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de salud Alta Mar, respecto a la dimensión capacidad de respuesta, es la más insatisfecha, con 93.82% y según la comparación por Tukey tiene un valor de -4.3258; el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del Centro de Salud Alta Mar, respecto a la dimensión seguridad es también la menos insatisfecha con 82.6% y según la comparación Tukey tiene un valor de -1.9944 muy distante a las demás dimensiones; el nivel de calidad de atención percibida del usuario externo del centro de salud Alta Mar, respecto a la dimensión empatía; al igual que la dimensión capacidad de respuesta; es también una de las más alta en insatisfacción con 93% y según la comparación Tukey tiene un valor de -3.904.

Discusión

De los resultados se puede destacar que existe un 97.98% de insatisfacción, resultado que contrasta y rechaza la hipótesis de nuestra investigación. También es notoria la diferencia entre la presente investigación con la aplicación de 100 encuestas de calidad aplicadas en Abril 2012 por la DIRESA Callao en el centro de salud Alta mar que encontró 77.11% de satisfacción. El presente estudio encontró que la satisfacción del usuario externo del centro de salud Alta Mar es del 7.022% y es mucho menor comparado con el trabajo de investigación de Garcia que presenta un porcentaje de satisfacción del 45%, Guevara, 50%, Rodriguez, 98.5%, Civera, 41%. Respecto a la insatisfacción, Ninamango tiene 83.99%, que es menor en relación a la del usuario del Centro de salud Alta Mar que tiene un nivel insatisfactorio de 93%.

Sin embargo al analizar la insatisfacción en las dimensiones estudiadas destaca la contrastación del presente trabajo de investigación con el estudio de Ninamango; en la dimensión de Capacidad de respuesta hay una diferencia del 12.1%; en la dimensión Fiabilidad 4.3%; en la dimensión Aspectos tangibles 14.2%; en la dimensión Empatía 23.4%; en la dimensión Seguridad 18.7%. todos estos resultados a favor del estudio de Ninamango, la dimensión de Fiabilidad es la que más se acerca en resultados con el presente estudio.

Referencias

- Ávila, B. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Pirámide.
- Berenson, M. (1996). *Estadística básica en Administración*. México: Pearson.
- Borrè, O. (2013). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Civera, S. (2008). *Análisis de relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. España: Universidad Jaume. Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas.
- Donabedian, A. (1985). *The methods and findings of quality assessment and Monitoring: An illustrated analysis*. ISBN 0914904892. Vol 3. Publisher: Health Administration Press, Michigan. Hardcover-1 May 1985.
- Duque, E. (Enero a Junio, 2005). *Innovar. Revista de Ciencias administrativas y Sociales*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.
- Errasti, F. (1997). *Principios de gestión sanitaria*. Madrid: Díaz de Santos
- Fernández, C. (2005). *Gestión de la calidad en el Laboratorio clínico*. Editorial: Panamericana, Madrid: Pirámide.
- García, M. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de*

salud de los usuarios del centro de salud delicias villa-chorrillos en el período febrero-mayo 2013. Universidad Ricardo Palma: Lima

Gómez, Marcelo M. (2010). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica.* Argentina: Brujas.

Gómez, P. (2012). *Calidad total de Recursos Humanos, un estudio sobre Gestión de La calidad total y los RR.HH. en la Industria hotelera de la provincia de Salta-Argentina.* Escuela de negocios Universidad Católica del salta.

Gonzales, K. *Como perciben los usuarios la calidad de la atención recibida del personal de enfermería del consultorio externo del Hospital distrital de Minga Guazú.* Guatemala: Universidad Nacional del Este.

Guevara, S. (2013). *Percepción de las madres acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera n el consultorio de CRED de la red de Essalud.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Enfermería.

Hernández, S. (1997). *Metodología de la Investigación.* México: Graw Hill.

Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación.* 5ta Ed. México: Graw Hill.

Hoyer, R. (24 de Marzo del 2015). ¿Qué es calidad?, Métodos ágiles de programación.(mensaje de un blog), Recuperado de raulguadarramatppc.blogspot.pe/2015/03/que-es-calidad.html

James, R. y Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad. (7ma.ed.).* Mexico: Cengage Learning.

Malagón, L. (2006). *Garantía de la Calidad en Salud, 2da.Ed.* Bogotá: Panamericano.

Miranda, G. (2007). *Introducción a la gestión de Calidad Universidad de Extremadura.* España: Delta

- Morales, G. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al Servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una Institución de primer nivel de atención de Salud en Mistrato Risaralda*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Muñoz, M. (1999). *La Gestión de la calidad total en la administración pública*. Madrid: I Días Santos.
- Ninamango, V. (2014). *Percepción de la Calidad de servicio de los usuarios en el consultorio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis para optar el grado el Título Profesional de Médico Cirujano. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Organización Mundial de la Salud. (Abril, 2009). *Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes*. Recuperado de <http://www.who.int/bulletin/volumenes/87/4/07-05040/-ab/es/>.
- Orihuela, A. (2014). *Evaluación de la calidad de atención del Servicio de planificación Familiar del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Callao: Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Pena, M. (2013). *El empleo del modelo de calidad de Parasuraman, Zeithaml, E. Berry en los servicios de salud, Brasil*. Revista. Esc. Enfermería USP.47 (5); 1235-40.
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. (3raed.). Fondo editorial de la Universidad pedagógica experimental Libertador, Venezuela.
- Quintana, C. (2012). *Estudio de Las características de la demanda y la Satisfacción de clientes para la planificación, como instrumento de gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal especializado en agudos y Crónicos San Juan de Dios de la Plata*. Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Raygada R. (2001). *Calidad de Atención en Salud en el Perú, temas de Gestión pública y actualidad*. Perú.

Resolución Directoral N^o 1122. Gobierno Regional del Callao/Dirección Regional de Salud. (Noviembre, 2012). *Directiva para la medición del tiempo de espera en la atención de la consulta externa en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del Callao.*

Rodríguez M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Universidad nacional Mayor de san Marcos: Lima.

Ruiz, O. (2012). *Metodología de la Investigación cualitativa.* España: Bilbao.

Sangiovanni, R. (2014). *Satisfacción del usuario en relación a la atención recibida del servicio de enfermería. Centro de primer nivel de atención del ministerio de salud Pública.* Montevideo: Universidad de la república.

Torres, M. (29 de octubre de 2011). *Modelo de calidad de atención médica de Avedis Donebediab.* Mensaje de un Blog. Recuperado de [Infocalser.blogspot.pe/2011/10/Modelo-de-la-atención-médica HTML](http://Infocalser.blogspot.pe/2011/10/Modelo-de-la-atención-médica-HTML).

Veliz, M. y Villanueva, R. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual de la DISA II Lima Sur.* (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperado de: tesis.pucp.edu.pe/Repositorio/handle/123456789/4657- del Perú: Lima.

Wajajay, W. (2013). *Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro Obstétrico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.* Universidad Nacional Mayor de san Marcos: Callao.