



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención de la consulta externa en los  
pacientes asegurados al SIS de los centros de salud  
Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016**

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Alex Omar, De La Cruz Ormeño

**ASESOR:**

Dr. Joaquín Vertíz Osoreo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ - 2018**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DE LA CRUZ ORMEÑO, ALEX OMAR

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN LOS PACIENTES ASEGURADOS AL SIS DE LOS CENTROS DE SALUD FORTALEZA Y ALFA OMEGA - ATE, 2016

Fecha: 4 de diciembre de 2018

Hora: 8:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma: [Signature]

SECRETARIO: Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

Firma: [Signature]

VOCAL: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoros

Firma: [Signature]

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

[Empty lines for observations]

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

ESTILO APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mis padres Delia y José, por todo lo que me han dado en esta vida, por sus sabios consejos y por estar a mi lado en los momentos más difíciles e importantes de mi vida. A mis hermanos quienes son testigo que sin esfuerzo y perseverancia no se logra los proyectos planteados. A mi hijo Gian Piero.

Alex.

### **Agradecimientos**

A la Red de Salud LEM – MINSA (Ex DISA IV LE) por la autorización a lo largo de la investigación y avance profesional. A todo el equipo humano de la sede administrativa de la Micro Red Ate II y a mi asesor de tesis Joaquín Vertíz.

Alex.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo, **Alex Omar De La Cruz Ormeño**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016” presentada, en 239 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 04 de noviembre del 2018

---

**Firma**

Br. Alex Omar De La Cruz Ormeño  
DNI 41898499

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo se presenta la tesis “Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016”, que tuvo como objetivo comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Postgrado. En el capítulo I se presenta los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el capítulo V las conclusiones, el capítulo VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y anexos que respaldan la investigación.

El autor.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
I. Introducción	18
1.1 Realidad problemática	22
1.1.1 Internacional	22
1.1.2 Nacional	24
1.1.3 Local	25
1.2 Trabajos previos	27
1.2.1 Antecedentes internacionales	27
1.2.2 Antecedentes nacionales	31
1.3 Teorías relacionadas al tema	39
1.3.1 Bases teóricas de la calidad	39
1.3.2 Bases teóricas de la calidad de los servicios	41
1.3.3 Bases teóricas de calidad de atención de servicios sanitarios	41
1.3.4 Bases teóricas de calidad de atención percibida	43
1.3.5 Bases teóricas del cliente (el paciente)	43
1.3.6 Modelo teórico de calidad de atención	43
1.3.7 Dimensiones e indicadores de la calidad de atención	44
1.4 Formulación del problema	48
1.4.1 Problema general	48
1.4.2 Problemas específicos	48
1.5 Justificación del estudio	49
1.5.1 Justificación epistemológica	49

1.5.2 Justificación por conveniencia	49
1.5.3 Justificación por relevancia social	50
1.5.4 Justificación por implicancias practicas	50
1.5.5 Justificación por valor teórico	51
1.5.6 Justificación por utilidad metodológica	51
1.5.7 Justificación legal	51
1.6 Hipótesis	53
1.6.1 Hipótesis general	53
1.6.2 Hipótesis específicas	53
1.7 Objetivos	54
1.7.1 Objetivo general	54
1.7.2 Objetivos específicos	54
II. Método	55
2.1 Diseño de investigación	56
2.2. Variable, operacionalización	57
2.2.1 Definición conceptual de la calidad de atención	57
2.2.2 Definición operacional de la calidad de atención	57
2.3 Población, muestra y muestreo	61
2.3.1 Población	61
2.3.2 Muestra	62
2.3.3 Muestreo	63
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	64
2.4.1 Técnica	64
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	64
2.4.3 Validación del instrumento	66
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	67
2.5 Métodos de análisis de datos	70
2.5.1 Estadística descriptiva	70
2.5.2 Estadística inferencial	71
2.6 Aspectos éticos	72
2.6.1 Consentimiento de la entidad	72
2.6.2 Confidencialidad	73
2.6.3 Libre participación	73
2.6.4 Anonimidad	73
III. Resultados	74
3.1 Resultados generales (de control)	75



3.2 Resultados descriptivos	83
3.3 Resultados inferenciales	124
IV. Discusión	134
V. Conclusiones	144
VI. Recomendaciones	147
VII. Referencias	151
VIII. Anexos	158
Anexo A. Matriz de consistencia	159
Anexo B. Matriz de operacionalización de la variable	163
Anexo C. Carta de autorización de la institución donde se realiza la investigación	164
Anexo D. Instrumento de recolección de datos	167
Anexo E. Certificado de validez del instrumento	170
Anexo F. Matriz de base de datos	174
Anexo G. Imp print de los resultados estadísticos en SPSS y/o excel	193
Anexo H. Confiabilidad del instrumento	210
Anexo I. Fotos	211
Anexo J. Otros anexos	215

## Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización variable calidad de atención –expectativas	59
Tabla 2 Operacionalización variable calidad de atención –percepciones	60
Tabla 3 Número de asegurados atendidos durante el segundo semestre del 2015 del centro de salud fortaleza y alfa omega	61
Tabla 4 Validez del instrumento de calidad de atención según expertos	68
Tabla 5 Escala de valores para determinar la confiabilidad	69
Tabla 6 Estadística de confiabilidad de expectativas	69
Tabla 7 Estadística de confiabilidad de percepciones	69
Tabla 8 Correlación media y estadística de confiabilidad de los ítems	70
Tabla 9 Satisfacción del asegurado SIS según condición del encuestado de ambos establecimientos de salud	76
Tabla 10 Satisfacción del asegurado SIS según edad de ambos establecimientos de salud	77
Tabla 11 Satisfacción del asegurado SIS según sexo de ambos establecimientos de salud	78
Tabla 12 Satisfacción del asegurado SIS según nivel de estudio de ambos establecimientos de salud	79
Tabla 13 Satisfacción del asegurado SIS según tipo de usuario de ambos establecimientos de salud	81
Tabla 14 Satisfacción del asegurado SIS según tipo de seguro de ambos establecimientos de salud	82
Tabla 15 Satisfacción del asegurado SIS según tipo de consultorio externo atendido de ambos establecimientos de salud	83
Tabla 16 Distribución de frecuencias de la condición del encuestado de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	85
Tabla 17 Distribución de frecuencias del sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	85
Tabla 18 Distribución de frecuencias del nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	86
Tabla 19 Distribución de frecuencias del tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	87
Tabla 20 Distribución de frecuencias del tipo de pacientes asegurados al	88

	SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	
Tabla 21	Distribución de frecuencias del personal que realizo la atención de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	89
Tabla 22	Distribución de frecuencias de la satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	91
Tabla 23	Distribución de frecuencias de la satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	92
Tabla 24	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	93
Tabla 25	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	95
Tabla 26	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	97
Tabla 27	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	98
Tabla 28	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	100
Tabla 29	Semaforización de la insatisfacción por sus 22 ítems pares de los usuarios externos atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	102
Tabla 30	Distribución de frecuencias de la condición del encuestado de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	103
Tabla 31	Distribución de frecuencias del sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	103
Tabla 32	Distribución de frecuencias del nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	104

Tabla 33	Distribución de frecuencias del tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	105
Tabla 34	Distribución de frecuencias del tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	107
Tabla 35	Distribución de frecuencias del personal que realizo la atención de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	108
Tabla 36	Distribución de frecuencias de la satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	109
Tabla 37	Distribución de frecuencias de la satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	110
Tabla 38	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	112
Tabla 39	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	113
Tabla 40	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	115
Tabla 41	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	117
Tabla 42	Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	119
Tabla 43	Semaforización de la insatisfacción por sus 22 ítems pares de los usuarios externos atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	121
Tabla 44	Evaluación de la satisfacción e insatisfacción global por dimensiones comparativas de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza y Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	122
Tabla 45	Evaluación del predominio global de la satisfacción por	124

	dimensiones comparativas de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza y Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	
Tabla 46	Evaluación de la satisfacción global comparativa de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza y Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	125
Tabla 47	Contrastación de hipótesis de la comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS del Centro de Salud Fortaleza y Alfa Omega, Ate.2016	127
Tabla 48	Contrastación de hipótesis de comparación de nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los Centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016	129
Tabla 49	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016	130
Tabla 50	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016	132
Tabla 51	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016	134
Tabla 52	Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016	135

## Lista de figuras

Figura 1	Modelo conceptual de servicio de calidad	45
Figura 2	Esquema de diseño descriptivo comparativo	55
Figura 3	Satisfacción del asegurado SIS según condición de los encuestados de ambos establecimientos de salud	76
Figura 4	Satisfacción del asegurado SIS según edad de ambos establecimientos de salud	77
Figura 5	Satisfacción del asegurado SIS según sexo de ambos establecimientos de salud	78
Figura 6	Satisfacción del asegurado SIS según nivel de estudios de ambos establecimientos de salud	80
Figura 7	Satisfacción del asegurado SIS según tipo de usuario de ambos establecimientos de salud	81
Figura 8	Satisfacción del asegurado SIS según tipo de seguro de ambos establecimientos de salud	82
Figura 9	Satisfacción del asegurado SIS según tipo de consultorio externo atendido de ambos establecimientos de salud	84
Figura 10	Sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	86
Figura 11	Nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	89
Figura 12	Tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	90
Figura 13	Tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	91
Figura 14	Personal que realizó la atención a los asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	92
Figura 15	Satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	93
Figura 16	Satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	94
Figura 17	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	96
Figura 18	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016	98
Figura 19	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la	99

	dimensión seguridad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate. 2016	
Figura 20	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate 2016	101
Figura 21	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate 2016	103
Figura 22	Sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	106
Figura 23	Nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	107
Figura 24	Tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	108
Figura 25	Tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	109
Figura 26	Personal que realizo la atención a los asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	110
Figura 27	Satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	111
Figura 28	Satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	112
Figura 29	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016	114
Figura 30	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016	116
Figura 31	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016	118
Figura 32	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016	120
Figura 33	Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016	122
Figura 34	Satisfacción global por dimensiones comparativa de los asegurados SIS atendidos por consulta externa entre los dos establecimientos de salud, Ate 2016	125
Figura 35	Predominio global de la satisfacción por dimensiones comparativa de los asegurados SIS atendidos por consulta externa entre los dos establecimientos de salud, Ate 2016	126
Figura 36	Satisfacción global comparativa entre el Centro de Salud	128

## Fortaleza y Alfa Omega, Ate 2016

**Resumen**

En la presente tesis titulada calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, se tomó como objetivo general comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

Se seleccionó la población, muestra y muestreo usando los criterios de la Guía Técnica de evaluación de satisfacción de los usuarios externos (R.M 527-2011/MINSA), la población fue el total de asegurados SIS atendidos en ambos establecimientos del segundo semestre del año 2015 (julio a diciembre), la muestra fue de 95 asegurados por cada establecimiento usando la fórmula probabilística simple, el muestreo fue tipo sistemático, se encuestó cada cuatro encuestados, seleccionando el número de atenciones de la última semana del mes de diciembre del 2015 para ambos establecimientos. El enfoque fue cuantitativo, no experimental, de corte transversal, de diseño descriptivo comparativo, método hipotético deductivo. Como instrumento se usó el cuestionario SERVQUAL modificado de la Guía Técnica, basado en el modelo de Parasuraman y colab. Se procesó la estadística general, descriptiva e inferencial, con la herramienta Excel de la Guía Técnica y SPSS versión 22.0 para contrastar las hipótesis, mediante la U de Mann Whitney.

Como conclusión principal se demostró que existe diferencias entre el nivel de la calidad de atención de la consulta externa en los asegurados al SIS de ambos establecimientos de salud en base a la satisfacción global; debido a que la significancia global fue 0.000 ( $p < 0.05$ ), con una U de Mann Whitney de 1662,500 y un valor Z de -8,793 correspondiente al predominio del centro de salud Alfa Omega sobre el centro de salud Fortaleza. Por ello al comparar el grupo 1 (centro de salud Fortaleza) percibió una satisfacción de 12% (<40%) con una insatisfacción de 88%, mientras que el grupo 2 (centro de salud Alfa



Omega) percibió una satisfacción de 74% (>60%) con una insatisfacción de 26%.

**Palabras Claves:** calidad de atención, pacientes asegurados al SIS

### **Abstract**

In the present thesis entitled quality of care of the outpatient clinic in patients insured to the SIS of the health centers Fortaleza and Alfa Omega - Ate, 2016, the general objective was to compare the level of quality of care of the outpatient clinic in the patients insured to the SIS of the health centers Fortaleza and Alfa Omega - Ate, 2016.

The population, sample and sampling were selected using the criteria of the Technical Guide for satisfaction evaluation of external users (RM 527-2011 / MINSAs), the population was the total of insured SIS served in both establishments of the second semester of 2015 (July to December), the sample was 95 insured for each establishment using the simple probabilistic formula, the sampling was systematic, it was surveyed every four respondents, selecting the number of attentions for the last week of the month of December 2015 for both establishments. The approach was quantitative, not experimental, of cross-section, of comparative descriptive design, hypothetical deductive method. As an instrument, the modified SERVQUAL questionnaire of the Technical Guide was used, based on the Parasuraman and colab model. The general, descriptive and inferential statistics were processed with the Excel tool of the Technical Guide and SPSS version 22.0 to test the hypothesis, using the Mann Whitney U test.

As a main conclusion it was shown that there are differences between the level of quality of care of the outpatient service in the insured to the SIS of both health establishments based on overall satisfaction; because the overall significance was 0.000 ( $p < 0.05$ ), with a Mann Whitney U of 1662,500 and a Z value of -8,793 corresponding to the predominance of the Alfa Omega health center over the Fortaleza health center. Therefore, when comparing group 1 (Fortaleza health center), it perceived a satisfaction of 12% (<40%) with an 88%

dissatisfaction, while group 2 (Alfa Omega health center) perceived satisfaction of 74% (> 60%) with a dissatisfaction of 26%.

**Keywords:** quality of care, patients insured to the SIS

## **I. Introducción**

La calidad de atención es un parámetro estándar en la actualidad a nivel mundial, en diferentes campos en que se la puede emplear, no ajeno a esto es en la salud pública nacional, debido a que en el Perú es participe de la gestión de los servicios sanitarios, actuando como un termómetro de la gestión jefatural y vinculada indirectamente para las autoridades y directivos sanitarios a la satisfacción de los pacientes, que no vienen más que a buscar satisfacer sus necesidades frente a las expectativas que tienen antes de ingresar a un consultorio externo, hospitalización y/o servicio de emergencia de un establecimiento de salud público o privado.

Hablar de calidad de atención de los servicios de salud juega un rol importante en los indicadores institucionales sanitarios públicos, así como en los indicadores de gestión y desempeño sanitarios. Asimismo, provee a los jefes y directivos la identificación de mejora de procesos, partiendo de la priorización de problemas “insatisfacción” ya conocidos en los últimos años como el mal trato de los profesionales de la salud al usuario, el tiempo de espera prolongado para atenderse (largas colas), desabastecimiento de medicamentos, insumos y reactivos de laboratorio, infraestructura arquitectónica precaria como hacinada y otros procesos inmersos en la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, estos factores que producen insatisfacción no solo provienen de una percepción real final frente a las expectativas previas de los usuarios La percepción final de los usuarios frente a las expectativas previas, sino también a la subjetividad que genera la idiosincrasia cultural de la población atendida, que no viene a partir desde los comentarios en las salas de espera de los propios pacientes por atenderse y/o familiares acompañantes que fueron atendidos en ese mismo establecimiento.

La gestión de la calidad de atención de los servicios de salud en el Perú recién está tomando posicionamiento e importancia frente a la ejecución de directivas, normativas y sistemas de acreditación que establecen el equipo técnico coordinador de gestión de calidad del MINSA (Ministerio de Salud), teniendo como objetivo identificar los criterios de insatisfacción global y satisfacción global de los usuarios para luego clasificar las evaluaciones en buena calidad de atención y mala calidad de atención. Asimismo hoy en día la

gestión de la calidad de atención es uno de los procesos estratégicos claves dentro del marco operativo institucional de los establecimientos públicos del MINSA, ya que cada día se observa la aun incidencia de quejas y/o reclamos suscrita en los cuadernos de reclamo físico o por plataforma virtual, así como la discriminación a los asegurados al Seguro Integral de Salud (SIS) por contar con los recursos económicos para comprar pequeños insumos o fármacos comunes en los establecimientos de salud.

Los comités de gestión de calidad establecidos en los establecimientos de salud y hospitales públicos se desarrollan de manera casi imperceptible, teniendo en cuenta la existencia de protocolos y parámetros estándar que deben cumplir, sin embargo la gestión de este proceso es insuficiente por falta de soporte político desde la gestión pública del MINSA y autoridades reguladoras de la salud como la Superintendencia Nacional de Salud (SUNASA), visto que los establecimientos de salud siguen teniendo una infraestructura aun de más de 20 años atrás, los servicios donde se brinda la atención asistencial están hacinados, los servicios de farmacia se encuentran desbastecidos con medicamentos esenciales dentro del petitorio nacional de drogas y/o medicamentos del MINSA y sobretodo la carencia de recursos humanos profesionales y técnicos capacitados, así como los horarios diferenciados para las estrategias sanitarias vulnerables de la comunidad.

Durante el periodo de los años 1995-2000 en el Perú el sector sanitario público regulador del MINSA integra el proceso de la calidad dentro de toda atención de salud al igual que la equidad y eficiencia, con el propósito de tener dentro del ámbito sanitario una organización con enfoque al usuario externo (paciente), fomentando la ética y una cultura laboral. Esta visión del MINSA demuestra su particular priorización inicial por el desarrollo de la calidad asistencial en el marco del tercer lineamiento de política del periodo mencionado: reorganizar el sector sanitario en base a una mayor calidad, competitividad y accesibilidad de la atención de salud. En tal sentido, la incorporación de la calidad asistencial en el sistema sanitario público peruano se ve regulada y monitoreada con el sistema de acreditación de establecimientos de salud del MINSA, por el año 1996, normado por la R.M N°261-1998-SA/DM. Sin embargo, pese a estas acciones los avances por

instaurar una gestión de calidad con enfoque institucional han sido limitada y de poco impacto, de tal manera mientras no se gestione presupuesto financiero para la infraestructura de los establecimientos o no se gestione prácticas de almacenamiento de medicamentos esenciales, cada tres años que se ejecuta para saber si aquel establecimiento se acredita satisfactoriamente y cumple con uno de los prerrequisitos para subir o mantenerse del nivel de categoría.

En la actualidad todo establecimiento de salud público del MINSA tiene que ser acreditado cada tres años y autoevaluado internamente una vez por año para mostrar su capacidad resolutive acorde a la oferta de sus servicios de salud con calidad, para garantizar satisfacción poblacional de su jurisdicción, ya que los pacientes son cada vez el ente transmisor de como dicha institución labora bajo los estándares de calidad.

La calidad de atención no está exenta dentro de todos los procesos de atención al asegurado del SIS, debido a que en la actualidad encargados de gestión del asegurado de las Unidades Desconcentradas Regionales (UDR) del SIS difunden en campañas y realizan supervisiones sobre el cumplimiento de deberes y derechos de los asegurados por un trato justo, ética, equidad y con calidad. Los asegurados al SIS en el marco del Aseguramiento Universal de Salud (AUS) son las personas idóneas para reflejar cómo se manejan los procesos de la oferta de servicios, evidenciando sobre ellos el trato de los profesionales, la paciencia para explicar su enfermedad, medicamentos prescritos, cuidados básicos en el hogar, así como si el personal está comprometidos en brindar una atención rápida, como están equipados los servicios y la infraestructura arquitectónica del establecimiento que acuden.

Es por ello, que la presente investigación busca conocer el nivel de calidad de atención de la consulta externa de los asegurados al SIS obtenido de un establecimiento de salud público frente a otro del mismo nivel de categorización, para conocer en qué dimensiones existen diferencias o igualdades entre ambos.

## **1.1 Realidad problemática**

### **1.1.1 Internacional**

La calidad de atención desde la percepción de los clientes y/o usuarios externos se remonta a estudios e investigaciones antiguas en el plano internacional, iniciándose primariamente en las organizaciones administrativas – financieras. Sin embargo, en los últimos años a nivel mundial, la calidad se usa en diferentes organizaciones como un estándar de acreditación, producto, servicio y un pilar dentro de los derechos de todo cliente, dentro de las cuales no están exceptuados los servicios de salud en el plano de la salud pública, sea ejecutado desde un establecimiento de salud con nivel de categoría I (puestos y centros de salud), Hospitales con nivel de categoría II y III, hasta un Instituto de Salud con nivel de categoría IV.

En el ámbito internacional países latinoamericanos como Paraguay, Chile, Colombia, Bolivia, Guatemala y el nuestro son considerados como los principales puntos críticos asociados con la atención sanitaria, demostrando precariedad institucional, diferencia de igualdad y pobre eficiencia en la gestión de los servicios de salud. En tal sentido se observa que el problema de la demanda insatisfecha afecta a amplios sectores, particularmente en las zonas rurales de estos países.

Sin embargo, de acuerdo al mismo contexto de realidad en países latinoamericanos sobre la calidad de atención, los países como Costa Rica, Nicaragua, Brasil y República Dominicana el financiamiento sanitario y la inversión en mayores costos de redes integradas de salud es más priorizado.

La realidad de la calidad de atención descrita a nivel internacional no queda ajena, debido a que como evidencia en el País de Venezuela, Caracas durante el año 2010 se realizó una investigación tratada sobre la medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación de un Hospital Público de dicha ciudad, dando como resultados luego de encuestar a 37 usuarios (de manera representativa, no probabilística) y donde se midió el nivel de calidad en las categorías de: contexto, demanda efectiva, oferta, procesos y satisfacción de los usuarios del servicio; que en un contexto global el nivel de la calidad de atención del servicio de rehabilitación del hospital fue de

“inadecuada” representada por un puntaje de 2,3 en la evaluación con plantillas DOPRI, considerando calificaciones desfavorables en la evaluación del contexto, que viene a ser los ambientes donde se presta los servicios, sus normas, manual de procedimientos, directivas de ejecución y control de las actividades. Seguido de esta categoría se obtuvo también niveles inadecuados (menores de 3 puntos) en la evaluación de proceso por los tiempos de espera prolongados hasta de 30 minutos, nivel de oferta por los escasos médicos, fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales, y por último también favoreció a este resultado negativo global el nivel inadecuado de la evaluación de demanda efectiva a los usuarios. (Diz, 2010, pp. 44-81)

Asimismo, otra realidad problemática sobre calidad de atención en los servicios sanitarios fue descrita en el año 2011 bajo un trabajo de investigación realizado en el País de Chile, donde se mide a la calidad de atención bajo la perspectiva de la “satisfacción de los usuarios” migrantes de los países latinoamericanos como Brasil, Colombia, Bolivia y Perú en un establecimiento sanitario primario. La muestra de estudio consto de 514 usuarios (entre hombres y mujeres mayores de edad) donde se consideró en todos los aspectos evaluados que un 75% de la muestra se sintió insatisfecha con la atención de salud, dando una evaluación negativa de la Calidad de la atención. De los cuales los migrantes peruanos representan a un 75% de la población insatisfecha, los migrantes ecuatorianos un 10%, los migrantes colombianos un 6%, los migrantes brasileños un 5% y por último los migrantes bolivianos un 4%. De las cuales los factores más relevantes que condujeron a la inadecuada calidad de atención fue influenciada por los tiempos de espera prolongados y la falta de respuesta rápida para que los profesionales puedan dar atención por sus dolencias y/o motivos de consulta. Por otro lado, con respecto a la cantidad de recursos humanos, la amabilidad, cortesía, presentación personal, identificación y capacidad para responder sus preguntas, preocupación y dedicación del personal con los pacientes fue negativa. Con respecto a la accesibilidad un 94% de los migrantes se siente insatisfecho, con respecto a la infraestructura un 63% de la muestra de pacientes refirieron negatividad. (Mosquera, 2011, pp. 88-113)



### **1.1.2 Nacional**

En el país durante los últimos 15 años, la calidad de atención en los servicios sanitarios públicos y privados ha sido conceptualizada por la percepción in situ de los usuarios (pacientes), partiendo desde el argot público si los profesionales que atienden son altamente capacitados, o si el tiempo de espera es breve para una atención, así como la garantía que brinda a uno de acuerdo a la infraestructura y tecnología de sus equipos, etc.

En el ámbito sanitario nacional actualmente la calidad de Atención se norma mediante la Calidad de servicios de salud público y/o privados mediante Documentos de Política Nacional de Salud y Normas Técnicas de Gestión de Calidad publicados como la R.M N°768-2011-SA/DM. Sin embargo, es evidente que la Calidad de atención es implementada en nuestro País desde hace 15 años atrás, demostrando en tal sentido que esta política se ha instalado tardíamente. Los Factores implícitos que conllevaron al accionar esta política sanitaria pública fue debido a las épocas donde existían altas tasas de morbi-mortalidad materno-infantil, endemia de enfermedades transmisibles y entre otras.

Es por ello que la incorporación de la calidad asistencial en el sistema sanitario se ve manifiesta con el Sistema de Acreditación de Establecimientos en el año 1996 – Perú. Normado por la R.M N°261-1998-SA/DM. Pese a esto la gestión de la calidad sanitaria pública fue poco notoria.

Ya posteriormente durante el periodo 2002-2012 dentro de los Lineamientos de Política Sectorial se realiza un avance al definir como uno de los ideales de política de salud, que la calidad de atención es un derecho del ciudadano. Consecuencia de esto se elabora el Plan Nacional Concertado Sanitario aprobado en el 2007 donde focaliza a la calidad de atención dentro del quinto lineamiento: Fortalecimiento continuo de la accesibilidad a los servicios sanitarios con calidad.

En el año 2008, en Lima – Perú se publica un Artículo en la Revista de Sociedad Peruana de Medicina Interna titulado como Calidad de servicio de consultorios externos de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza mediante la encuesta SERVQUAL, donde los resultados obtenidos

luego de encuestar a 248 pacientes que fueron atendidos por consultorio externa del servicio de Medicina Interna del Hospital en mención entre los periodos del mes de Mayo a Junio del año 2007 demostró que existe una insatisfacción global con los servicios hospitalarios de un 54.6% relacionada sobre todo con los aspectos tangibles de la calidad, mientras que solo un 43% estuvo satisfecho con el nivel de calidad (Casalino, 2008, Rev.Soc. Perú. Med, pp.146-148)

En el año 2012, en Lima – Perú se realizó un trabajo de Investigación donde se buscaba conocer el nivel determinado de la calidad de atención de los pacientes quirúrgicos referidos al hospital vitarte de ESSALUD, donde los resultados obtenidos luego de encuestar 1000 pacientes quirúrgicos referidos entre el año 2010 y 2011 demostraron a rasgos generales que un 48% del total de pacientes evaluados expresaban que el nivel de calidad hospitalaria no era adecuado, mientras que un 52% si era adecuado el nivel de calidad. Esto debido a que se aplicó el cuestionario SERVQUAL y se gradualizó las dimensiones en tres categorías (buena, regular, mala) para cada una de las cinco dimensiones de la variable independiente calidad (Podestá, 2012, pp. 82-102)

### **1.1.3 Local**

En el Ámbito Local de las instituciones prestadoras de servicios de salud (establecimientos de salud) del primer nivel de categoría como los puestos de salud, centros de salud y centros materno infantiles, la calidad de atención se mide por intermedio de la Guía Técnica de evaluación de satisfacción de usuario externo, descrita en la R.M 527-2011/MINSA, que en este caso es la norma más vigente para identificar la calidad de atención por medio de la satisfacción global de los pacientes y por ende implementar acciones y proyectos de mejora continua, Sin embargo a nivel de los 73 establecimientos de salud y 5 hospitales dentro de la jurisdicción de la Red Lima Este Metropolitana, solo se mide el nivel de calidad de atención de manera individual desde hace muchos años atrás, hasta la actualidad. Por ello surge la necesidad de investigar la diferencia entre las percepciones y expectativas de los asegurados al SIS comparando su nivel global de calidad y por sus

dimensiones entre dos establecimientos de salud (nivel I-3) del MINSA, con la finalidad de revertir el malestar persistente que se aprecia sobre esta población vulnerable y de gran demanda.

La calidad de atención de un servicio de salud es medida de manera cuantitativa por el instrumento más usado en los últimos años, asimismo es el instrumento con mayor índice de confiabilidad (Alfa de Cronbach  $>0.8$ ) “Encuesta SERVQUAL” de Parsuraman et al, que en el caso del MINSA es adaptado “SERVQUAL modificado” midiendo la calidad de atención de un servicio o varios servicios por medio de sus cinco dimensiones y obteniendo su valor por medio de la diferencia de las percepciones del paciente con las expectativas del mismo paciente, dicho instrumento fue elaborado en 1985 por Parsuraman et al, pero aplicado y modificado por el MINSA para todos los establecimientos de salud públicos en el año 2011, bajo la R.M 527-2011/MINSA.

Actualmente la calidad de atención de los servicios de salud se ha consolidado e idealizado como la herramienta estratégica para la supervivencia de las organizaciones, sin embargo, la mayoría de estas carecen de procedimientos prácticos, infraestructura, recursos humanos para implementar de forma eficaz la gestión de calidad. No exenta de esto la realidad nacional.

Con el objetivo de comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa de los pacientes asegurados SIS atendidos en el Centro de Salud Fortaleza y el Centro de Salud Alfa Omega. La presente investigación tiene el propósito de identificar si existen diferencias del nivel de calidad de atención en la consulta externa de los pacientes asegurados al SIS entre ambos establecimientos de salud públicos; así como identificar oportunidades de mejoras en base a la priorización de criterios que llevan a la insatisfacción, identificar si cumplen los estándares óptimos de calidad de acuerdo a la normativa institucional y por ende saber si están aptos para la acreditación de establecimientos de salud públicos, frente a los resultados globales que obtengan, para aportar recomendaciones que fortalezcan el sistema de gestión de calidad institucional, impulsar nuevas herramientas hacia la directiva organizacional y brindar asistencia técnica continua a todo el personal de salud

y administrativos de los mencionados establecimientos de salud en Lima - Ate del 2016.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Civera (2008) realizó su tesis *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Universidad de Jaume I, España, tesis para optar al grado de doctor en administración de empresas y marketing; el objetivo de la investigación fue de determinar las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios en un hospital. El tipo de investigación fue no experimental, de nivel descriptivo, cuantitativo, correlacional. Se contó con una población por cada hospital mayor a 100.000, la muestra constó de 399 pacientes entre los tres hospitales (nosocomio privado de Valencia capital, nosocomio público de Sagunto y el nosocomio público de gestión privada de Alzira). El instrumento utilizado fue la encuesta de análisis factorial confirmatorio (AFC), utilizando la técnica de modelos de ecuaciones estructurales. El investigador arribó en las siguientes conclusiones: de los tres hospitales estudiados, en dos no existen diferencias significativas, ósea el nivel de calidad de atención es igual para los parámetros ligados al profesionalismo del personal médico y de enfermería. En relación al parámetro de confiabilidad que denota el personal del hospital, los tres hospitales obtuvieron valoraciones muy altas, prácticamente sobrepasando los cuatro puntos sobre un puntaje máximo de cinco. En relación a la empatía los tres hospitales de estudio consiguieron valoraciones muy altas, entendiéndose que no existen diferencias significativas entre estos, sobretodo relacionado con el personal médico; superando los cuatro puntos de un puntaje máximo de cinco. En relación a la capacidad de respuesta también en los tres hospitales se consiguieron valoraciones muy altas, sobrepasando los cuatro puntos de un puntaje máximo de cinco. Y así similarmente sucede con el conocimiento del paciente, trato recibido, información que da el personal, coordinación del personal, dedicación que da el personal y comodidad en las salas de espera o consultorios. excepto con la valoración de equipamiento disponible e infraestructura (elementos tangibles) donde si existen diferencias significativas,

relacionada con el instrumental, mantenimiento de los mismos y apariencia moderna del servicio.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque al igual que la presente investigación se busca comparar el nivel de calidad de atención entre dos establecimientos para probar si existen diferencias sobre la variable calidad. En este caso la investigación de Civera se realizó en tres hospitales y entre algunos no existieron diferencias y en otros si en relación a las dimensiones.

Así también Diz (2010) realizó su trabajo de grado *Medición de la calidad de atención en los servicios de rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Rísquez*. Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela, tesis para optar al grado de especialista en gerencia de servicios de salud; El objetivo fue evaluar el nivel de calidad obtenido en el servicio en mención del nosocomio. La investigación fue tipo descriptiva, transversal y con muestra representativa (intencional, no probabilística) de 37 usuarios. El instrumento utilizado en los usuarios consto de una encuesta basada en plantillas para la evaluación de calidad en servicios de salud – DOPRI. La autora llegó a las siguientes conclusiones: Que, dentro de las categorías evaluadas de la calidad de atención como el contexto, se evidenció desorganización institucional, debido a que el servicio especializado no planificaba y organizaba las actividades inmersas con los discapacitados, reflejándose en una valoración poco satisfactoria. En relación a la categoría de demanda efectiva atendida su resultado fue inadecuado, debido a que falta integración de planes nacionales de la calidad con el área involucrada y la comunidad y por último que el número de médicos terapeutas es insuficiente acorde a la demanda. En relación a la evaluación de la estructura orgánica los organigramas vigentes no están acordes con los propósitos institucionales, los sistemas de información no están bien definidos, a diferencia del manual de procedimientos que si lo cumplen los trabajadores. En relación a la estructura funcional existe debilidad debido a que no existe inducción ni monitoreo del cumplimiento de funciones, debido a los sistemas de información inadecuados. En relación a los procesos los flujogramas, el registro de historia clínica, las referencias entre las áreas diferentes del hospital funcionaban, excepto el tiempo de espera llegó a

superar los más de 30 minutos. Al calificar la variable calidad en parámetros globales sobre la atención en el servicio de rehabilitación del hospital se encontró que era “inadecuada” con una debilidad marcada en la evaluación de contexto y oferta de servicios.

Se optó por considerar como antecedente este estudio porque en el transcurso de la investigación antes de comparar el nivel de calidad, se determinó su clasificación acorde a los resultados y los factores que conllevaron a estos siendo positivos o negativos.

Otros antecedentes, como de Mosquera (2011) realizó su tesis *Evaluación de la satisfacción con el sistema de atención de salud de hombres y mujeres migrantes provenientes de Perú, Ecuador, Colombia, Bolivia y Brasil que habitan en la región metropolitana*. Universidad Mayor, Chile, tesis para optar a grado de magister en salud pública y sistema de salud; el objetivo fue encontrar diferencias de la satisfacción en torno a la atención de salud de ambos géneros migrantes provenientes de estos países latinoamericanos. La investigación fue de tipo analítica, transversal, que busca descifrar la existencia de una relación entre un factor de riesgo y un efecto. Se contó con una muestra de estudio de 514 usuarios entre hombres y mujeres que acudieron a un centro de salud primario durante los meses de junio a agosto del 2011. El instrumento usado fue la encuesta, el cuestionario fue elaborado por el área de planeamiento sanitario del ministerio de Chile. El autor concluyó: La satisfacción global en el centro de atención primario fue negativo, determinándose relevantemente por las dificultades de la información del sistema sanitario chileno, los migrantes de ambos géneros no conocen y no son orientados por un flujograma de atención para su condición, no conocen sus derechos y deberes, coberturas de salud; asimismo desconocen un adecuado sistema de quejas y reclamos. Asimismo, en relación a otros procesos administrativos sanitarios no conocen los horarios de atención, demoras con su trámite de visa lo que dificulta su atención en salud, lo cual impacta sobre la evidencia de sus primeras atenciones después de cinco años de residir en el país.

Se consideró tomar en cuenta este estudio porque en la investigación se determinará cuáles fueron los factores específicos que conllevo a que un establecimiento de los dos tenga una percepción de calidad mala.

De igual modo Mejía y Amaya (2011) realizaron la tesis *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo de abril a junio del 2011*. Universidad de El Salvador, El Salvador, tesis para adquirir grado de magister en gestión hospitalaria; el objetivo del estudio fue evaluar el nivel de calidad en el servicio de emergencia del nosocomio. El estudio fue descriptivo con carácter evaluativo. Se contó con una población de 80 pacientes equivalente a un 15% de la demanda que asiste en los diferentes turnos del servicio de emergencia en un lapso de cinco días. El instrumento utilizado fue encuestas, entrevistas y guía observacional, las encuestas fueron enfocadas según tres dimensiones: estructura, proceso y resultado. Los autores concluyeron: El servicio de emergencia no cuenta con el equipamiento y capacidad resolutive para su segundo nivel de categoría, sin embargo, sus prestaciones son accesibles hasta para la población rural por su buena accesibilidad geográfica. Sobre la calidad técnica si se cumplen guías y protocolos lo que inspira confianza de la atención por los usuarios externos del servicio. En relación a la continuidad de los servicios se vio afectada por un mal trabajo de equipo, malas relaciones entre el personal, reflejándose en una mala calidad por los usuarios. Asimismo, en relación a la comodidad del servicio se detectó mala calidad, debido a que los usuarios expresaron poca iluminación, mala infraestructura y pocas condiciones higiénicas. Sin embargo, los procedimientos y servicios son rápido lo cual se vio reflejado en generar confianza de los usuarios. Por otro lado, el tiempo de espera es aplazado para recibir atención del médico y su explicación del tratamiento, lo que refleja abandono de la medicación prescrita.

Se decidió tener en cuenta la investigación previa porque en el camino de desarrollar el estudio en los asegurados SIS se identificará el nivel de calidad, con sus resultados y factores inmersos que llevaron a dar usuarios satisfechos o no.

Así también, Borre (2013) realizó su tesis *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla*. Universidad Nacional de Colombia, Colombia, tesis para adquirir el grado de maestro en enfermería con énfasis en gerencia en salud; El objetivo de la investigación fue identificar el nivel de calidad percibida por los pacientes hospitalizados en la entidad prestadora de salud, durante los meses de agosto a octubre del 2011. El tipo de la investigación fue descriptivo, transversal. Se contó con una población de 4368 pacientes y una muestra de 158 pacientes que egresaron durante los meses de agosto, setiembre y octubre del 2011. El instrumento usado fue la encuesta SERVQUOS-E validado por dos colombianos en el 2010. El autor concluyó: La calidad de atención de enfermería fue muy alta (95%), debido a una buena satisfacción global (96.8%) que perciben los hospitalizados. Asimismo, se encontró un porcentaje de recomendación de la entidad prestadora del 97%.

Se decidió considerar esta tesis como un referente porque en el transcurso de la presente investigación se busca no solo diferenciar el nivel de calidad percibida por los asegurados entre los dos establecimientos de salud; sino conocer los motivos desencadenantes que dieron resultados negativos o positivos.

### **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Salazar (2006) realizó su tesis *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú, tesis para optar al título de cirujano dentista; el objetivo de la investigación fue identificar el nivel de calidad percibido por los usuarios atendidos en dos clínicas odontológicas. El tipo de estudio fue no experimental, descriptivo y transversal. La población total estuvo constituida por pacientes nuevos que acudieron para consulta y tratamiento posterior. La muestra fue de 30 pacientes por cada Clínica. El muestreo fue no probabilístico. El autor concluyó: En la primera clínica en relación a la dimensión de elementos tangibles la calidad es alta, representada porque cuenta con buenas instalaciones físicas y cuenta con buenos elementos orientativos. Con respecto a la fiabilidad la calidad también fue alta debido a



que se ofrecen los servicios con veracidad y correctos, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta también fue la calidad alta debido a que se resuelven los problemas de manera rápida, con respecto a la dimensión seguridad también la calidad es alta debido a que el personal que atiende inspira confianza por sus conocimientos. Por último, en relación a la dimensión empatía la calidad fue alta debido a que se percibe una atención personalizada a todos los usuarios por igual. En la segunda clínica sucedió lo contrario en torno a la percepción de las dimensiones, como en la capacidad de respuesta donde hubo calidad baja, asimismo sucedió con la seguridad debido a que el personal no inspiraba credibilidad. Sin embargo, en las dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad y empatía la calidad de atención fue alta.

Se decidió tener en cuenta esta tesis porque al igual que la presente investigación se compara el nivel de calidad entre las dos entidades privadas y en este caso con dos establecimientos públicos, tanto en términos globales como en específicos por dimensiones.

Casalino (2008) publicó su artículo de investigación *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un Hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL*. Revista Sociedad Peruana Medicina Interna 21(4), 143-152, Lima-Perú, el objetivo del estudio fue de identificar el nivel de calidad en la consulta externa del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) según la satisfacción percibida. La investigación fue tipo descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 4,000 usuarios externos de la consulta externa del servicio de medicina interna entre los meses de mayo a junio del 2007. La muestra fue de 248 pacientes, los cuales fueron seleccionados por un muestreo aleatorio sistemático. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado, que evalúa la calidad de atención, en la cual los 22 pares originales de preguntas medulares para la encuesta han sido reducidos a 18 pares que tienen la mayor relevancia en servicios de salud. Las preguntas sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio se midieron en cinco atributos: aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. El autor realizó las

siguientes conclusiones: La dimensión de confiabilidad tiene mayores niveles de insatisfacción, un fundamento a esto es porque el hospital no cuenta con medicamentos prescritos por el médico en su totalidad, ya que es queja reiterada de los pacientes. Por otro lado, la dimensión empatía posee menos nivel de insatisfacción con valores hasta 41%. Esto atribuido a que el HNAL en los últimos años realiza campañas como “Hospital Amigo del Paciente”. Por último, donde se denoto mayor satisfacción global y por dimensiones fue con los usuarios mayores de 65 años (etapa adulto mayor) ya que mostro buen nivel de calidad de atención.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

De igual modo Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (2010) publicaron el artículo de investigación *Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región de Lambayeque, octubre 2010*. Revista Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - ESSALUD 5(1), 05-09, Chiclayo – Perú, donde el objetivo fue determinar el nivel de calidad de la consulta externa según el grado de satisfacción percibido por los usuarios. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal y observacional. La muestra se constituyó de 106 pacientes formada por los usuarios que acuden a consulta externa del hospital en mención durante el mes de octubre del 2010. El instrumento usado fue el cuestionario SERVQUAL modificado, en el cual de las 22 preguntas pares originales se redujo a 19 pares, por la relevancia necesaria del estudio. Los autores concluyeron: Existió una insatisfacción global de 89.8% en cualquiera de sus cinco dimensiones, en las cuales con respecto a la dimensión de confiabilidad existe una insatisfacción de 88%, de aspectos tangibles tuvo una insatisfacción de 81.5%, la dimensión seguridad tuvo una insatisfacción de 47.7%, respuesta rápida de 84.3% de insatisfacción y por último la dimensión de empatía posee una insatisfacción de 80.5%.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

Así también, Podestá (2012) realizó su tesis *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al Hospital ESSALUD Vitarte*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, tesis para ostentar al grado de maestro en gerencia de servicios de salud con mención en seguros; el objetivo del estudio fue identificar el nivel de calidad en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital en mención. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional y de carácter empírico. La investigación estuvo conformada por casi 16,000 pacientes quirúrgicos (15,954) referidos en los años 2010 y 2011, la muestra fue de 375 pacientes, pero se les aplicó a 1,000 pacientes. Se aplicó el instrumento del cuestionario SERVQUAL utilizando cinco dimensiones para medir el nivel de la calidad: aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, empatía y seguridad. El autor arribó a las siguientes conclusiones: Se determinó una baja calidad en torno a los aspectos tangibles por parte de los pacientes referidos, lo mismo sucedió con la dimensión fiabilidad y las otras tres dimensiones restantes, por lo tanto, la calidad no alcanzó el nivel óptimo de manera global, influenciado por las dimensiones aspectos tangibles, seguidos de confiabilidad, seguridad y empatía.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

Así mismo Espinoza (2013) publicó su artículo de investigación *Evaluación de la calidad de atención del servicio de anestesiología en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-2013*. Revista Actas Perú Anestesiología 21(2), 62-68, Huancayo-Perú; el objetivo de la investigación fue de identificar el nivel de calidad del personal de anestesiología a través de la satisfacción del paciente quirúrgico del nosocomio en mención. La investigación fue de tipo

descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra consto de 71 pacientes quirúrgicos que ingresaron al servicio de anestesiología del hospital durante el primer trimestre del año 2013. El instrumento usado fue el cuestionario estructurado de 20 ítems; cada ítem tenía respuestas dicotómicas. Este cuestionario se aplicó en el primer y segundo día post operatorio en la sala de hospitalización del departamento de Cirugía general. El autor llego a las siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos alcanzaron niveles ubicados entre satisfacción regular (media) de 23.9% y satisfacción buena (alta) de 76.1%. No se identificó ningún paciente quirúrgico con baja satisfacción. En rasgos generales el paciente quirúrgico demuestra de mediana satisfacción a alta satisfacción en relación a la calidad de atención del servicio de anestesiología concebida por el anestesiólogo.

Se decidió considerar el trabajo previo debido que se identifica los niveles de calidad y determina cuales fueron los factores que conllevaron a su resultado, se usó diferente clasificación de la satisfacción, pero se identificó las prioridades al igual que se desarrollara de encontrar insatisfacción en uno de los dos establecimientos de salud del estudio.

De igual modo, García (2013) realizo una investigación *Percepción y expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias de villa-chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013*. Universidad Ricardo Palma, Perú, tesis para optar al título profesional de médico cirujano; el objetivo del estudio fue identificar la percepción y expectativas de la calidad por los usuarios externos en los servicios del establecimiento de salud en mención. La investigación fue de tipo descriptivo, transversal. La población global del estudio conto con 19,109 pacientes que acuden al centro de salud como población designada durante el año 2013 y se contó con una muestra de 192 pacientes. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud, a los cuales se entrevistó antes y después de pasar por consultorio externo. Dicho instrumento incluyo 22 ítems pares, tanto de expectativas y de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones. La autora concluyo: En términos globales se obtuvo una insatisfacción de 55% sobre la calidad de atención. Con

respecto a los resultados por dimensiones, los pacientes estuvieron insatisfechos en mayor grado en un 60.5% con respecto a la capacidad de respuesta, debido a una no rápida atención en el servicio de admisión, asimismo se evidenció insatisfacción en un 58.5% con relación a la fiabilidad, debido al desabastecimiento de medicamentos en el servicio de farmacia después de ser prescritos por el personal de salud. Asimismo, se obtuvo insatisfacción en los aspectos tangibles en un 59,6% reflejado por no encontrar servicios higiénicos limpios. Por otro lado, se obtuvo niveles de mayor satisfacción en la dimensión seguridad de 51,8% y en la dimensión empatía el mismo porcentaje.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

De igual manera, Ninanango (2014) realizó su tesis *Percepción de la calidad de servicios de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, tesis para optar al título profesional de médico cirujano; el objetivo de la investigación fue de determinar el nivel de percepción de la calidad de los usuarios de consulta externa del servicio de medicina del HNAL. La investigación fue de tipo Descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida de 570 pacientes, ya que en el mes de enero del 2013 se contó con una población de 2,280 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL modificado del Ministerio de Salud. Donde la encuesta en su estructura se compone de 22 preguntas pares de percepciones y expectativas, de clasificadas en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El autor concluyó: Que los pacientes que se atienden por este servicio presentan una insatisfacción alta de 80%, donde en el plano de las dimensiones la capacidad de respuesta presenta mayor porcentaje de insatisfacción seguida de fiabilidad, aspectos tangibles,

empatía y seguridad de forma gradual descendente de las otras cuatro dimensiones.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

Por otro lado también, Huamán (2014) realizó su tesis *Percepción de la Calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas, Chota, setiembre 2014*. Universidad Cesar Vallejo, Perú, tesis para optar al grado de magister en gestión de los servicios de salud; el objetivo de la investigación fue de identificar el nivel de percepción de la calidad en el servicio de emergencia del nosocomio en mención. La investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal. La población total estuvo constituida por 1,124 pacientes, donde de ellos la muestra resultante fue de 102. El instrumento utilizado fue la encuesta estructurada para los pacientes, la cual estuvo compuesta por 30 preguntas en las cuales las 10 primeras corresponden a la dimensión estructura, las siguientes 10 a proceso y las últimas 10 a resultado. El autor concluyó: El 67% de los pacientes tienen una calidad percibida regular, mientras que el 32% perciben buena calidad. En relación a las dimensiones los pacientes percibieron una calidad regular de 80% en torno a la estructura y un 16% percibe buena calidad. Asimismo, con la dimensión proceso los pacientes perciben un 63% de calidad regular y un 35% de buena calidad. Por último, en torno a la dimensión resultado los pacientes perciben en 72% una buena calidad y un 27% calidad regular.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

Tinoco (2015) realizó su tesis *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicacio Saenz en el periodo octubre – 2015*. Universidad Ricardo Palma, Perú, tesis para optar al título profesional de médico cirujano; el objetivo de la investigación fue

de determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del H.N P.N.P LNS en el periodo de Octubre – Diciembre 2015. La investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal. La población total estuvo constituida por 489,303 pacientes, donde la muestra fue de 406. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud, la cual estuvo compuesta por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de la calidad. El autor concluyo: En términos globales la mayoría de usuarios obtuvo una insatisfacción de 73.03% sobre la calidad de atención. En relación a las dimensiones la capacidad de respuesta genero mayor insatisfacción (79,5%), seguida de los aspectos tangibles (76,9%), fiabilidad (76,3%), mientras las dimensiones de empatía (33,9%) y seguridad (32,9%) obtuvieron los mayores niveles de satisfacción.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

Rojas (2017) realizo su tesis *Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, junio 2016*. Universidad Ricardo Palma, Perú, tesis para optar al título profesional de médico cirujano; el objetivo de la investigación fue determinar las expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, junio 2016. La investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal. La población total estuvo constituida por 980 pacientes atendidos solo del mes de junio 2016, donde la muestra fue de 326. El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada del Ministerio de Salud, la cual estuvo compuesta por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de la calidad. El autor concluyo: En términos globales la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos 67,2% sobre la calidad de atención versus un 32,8% de insatisfacción. En cuanto a las dimensiones se encontró que la empatía fue la que genero mayor satisfacción (74%), mientras

la que obtuvo mayor insatisfacción fue la de aspectos tangibles (40%) y esto guarda relación con el no funcionamiento de ecografía, tomografía, resonancia magnética y otros insumos de laboratorio.

Se decidió tomar como antecedente esta tesis porque en el transcurso del estudio antes de comparar el nivel de satisfacción de los asegurados, se determina individualmente la variable en términos globales y específicos por sus dimensiones.

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

A continuación, se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con la calidad de atención, se describen las dimensiones que permitieron la medición de la variable de estudio y las diferentes teorías bajo las cuales se desarrolló la investigación.

#### **1.3.1 Bases teóricas de la calidad**

Considerando los escrutinios realizados previamente, la investigación se fundamentó teóricamente, en base a que la conceptualización de la calidad que ha ido evolucionando a través del tiempo, por diferentes investigadores, en diferentes escenarios o contextos a la fecha, a pesar de que se inició en el rubro empresarial inicialmente.

El termino de calidad contiene múltiples significados, sin embargo, desde el punto de vista conceptual se entiende por un conjunto de propiedades y/o características de un objeto que le otorga capacidad para cumplir y/o satisfacer las necesidades tacitas o evidentes. En cambio, la calidad de un servicio o producto es la percepción objetiva que tiene el usuario y/o cliente, es la idealización de todo consumidor o usuario que alude que dicho servicio o producto será bueno, es confiable y sobretodo saldrá satisfecho.

Asimismo, la calidad significa aportar un valor agregado a un producto o un servicio ofrecido, entendiéndose de diferenciarse de otros productos o servicios similares y/o diferentes en las que el cliente o consumidor espera recibir como algo optimo y a un precio justo y razonable por lo que vale. La calidad en el plano empresarial se entiende por minimizar perdidas por



productos mal hecho o fabricados, debido que esto impacta en la sociedad y familias, conllevando por ende que la empresa vele por dejar a sus clientes siempre muy satisfechos.

Siguiendo el plano de las conceptualizaciones teóricas se pueden encontrar infinitas, en relación al plano aplicado, tal es así que se resaltaran las más idóneas para el estudio. RAE (2014) la define como “una característica o conjunto de propiedades intrínsecas de un objeto que se le puede apreciar como bueno, malo o igual a otros de su especie. Es decir, sus propiedades internas del objeto son evaluables y comparables con otros similares”.

En otras palabras, calidad de un producto desde el plano empresarial es un plus propio, como un sello que le otorga el fabricante o productor que bien se puede diferenciar de otro producto de su misma especie, siendo mejor o peor. Maqueda y Llaguno (1995) refieren que la calidad es una compilación de características, propiedades y/o atributos inherentes o propios por el objeto valorado, que bien puede ser un producto, servicio, persona, etc., que será determinante para conocer la empresa, fabricante con respecto a otros de la competencia en el plano empresarial (p.8).

Desde el punto de vista técnico empresarial la calidad también tiene distintas interpretaciones y conceptualizaciones. Juran (1990) refiere que la calidad no es más que la eliminación de déficits que puede estar un producto, buscando su perfección, estos déficits pueden atribuirse a la demora en las entregas, falla durante el servicio, extinción de contratos, etc. Por ello, también refiere que la calidad es la adaptación al uso del día a día (p.2).

Sin embargo, también los raciocinios económicos empresariales de la interpretación de la calidad para unos están enfocados en números de ingresos, entendiéndose que, a mayor calidad de un producto, el productor tendrá más ingresos rentables, debido a que se satisfacen más las necesidades del consumidor. En este sentido Juran (1990) refiere que “un producto con buena calidad debe tener un mayor costo, de ahí denota la necesidad de no cometer fallas o deficiencias en su elaboración”.

Philip Crosby (1987) refiere que la calidad es un nivel lograble, es un factor que se puede medir de un producto y a la vez es rentable para el productor por las ganancias, por ello es un esfuerzo de propiedades intrínsecas en su proceso de elaboración de un producto.

### **1.3.2 Bases teóricas de calidad de los servicios**

Según Grönroos (1994) afirma que “Son los aspectos en que los clientes utilizan para evaluar el servicio y cuál es la percepción que tiene sobre los mismos ya sea la calidad como elementos tangibles o en productos” (p.35).

Parasuraman et al (1985) refiere que “Comprende diversas características intrínsecas, no solo relacionadas a los productos tangibles, es por ello que para comprender la calidad de servicios es insuficiente solo conocer la calidad de productos tangibles” (p.88).

### **1.3.3 Bases teóricas de calidad de atención de servicios sanitarios**

Donabedian (1980) refiere que la calidad de atención sanitaria:

Es el uso de métodos correctos para progresar significativamente en salud y provee al cliente el más alto confort después de apreciar los productos y las pérdidas que estas logren mejorar el desarrollo durante el proceso de cada una de sus piezas (pp.102-107).

Según Donabedian (1991) considero que reúne atributos, en tres categorías: científico-técnico, relación interpersonal y entorno (p.1-6).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera a la calidad de los servicios sanitarios como el inicio que tiene cada individuo tener derecho a una asistencia sanitaria viable, y que estos servicios tengan disponibilidad y sean equitativos para toda la sociedad.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define a la calidad de los servicios de la salud como un todo de estos productos para mejorar y satisfacer las carencias que los usuarios poseen

Según la norma de la Organización Internacional de Estandarización 9000 (ISO, 1987) define a la calidad como: “grado en el que un conjunto de

características inherentes cumple con los requisitos”. En base hacia el enfoque de la calidad del producto fabricado.

En 1988 se crea la Fundación Europea de Gestión de la Calidad (EFQM) el cual tiene como valores claves la satisfacción del cliente, en base a la Calidad. Posteriormente en 1992 se crea el Premio Europeo a la Calidad para empresas europeas. Donde para obtenerlo se tiene que cumplir con nueve criterios, que son divididos en dos grupos: cinco criterios agentes y cuatro criterios de resultados: (a) Liderazgo, (b) estrategia y planificación; (c) gestión del personal, (d) recursos; (e) sistemas de calidad y procesos, (f) satisfacción del cliente, (g) satisfacción del personal, (h) impacto de la sociedad y (i) resultados del negocio.

La norma de la Organización Internacional de Estandarización 9001 (ISO, 2000) afirma:

La calidad es aplicable a todas las organizaciones, tanto en la producción como en servicios, adopta gran parte de los nuevos conceptos de la calidad tales como: gestión de la calidad, orientación a los requisitos del cliente y satisfacción, enfoque por procesos, medidas de la calidad y mejora basada en datos cuantitativos.

Según Grönroos (1984) afirma que la calidad de atención de un servicio ofrecido es:

Resultante de la comparación de las expectativas con las percepciones, donde influyen varios factores y/o características de la calidad, por donde cumplir con las expectativas premeditadas es determinante para una buena percepción. Asimismo, el personal del servicio evaluado juega un rol importante, ya que tiene trato directo con los usuarios y son el primer canal para resolver sucesos que no están libres de presentarse en los procesos de atención (pp.36-44).

### **1.3.4 Bases teóricas de calidad de atención percibida**

Según Zeithaml (1988) la calidad percibida refiere: “Al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (p.3). Que aplicado a los servicios refiere “Un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman et al., 1988, p.16). Lo percibido es distinto a las expectativas preliminares.

### **1.3.5 Bases teórica del cliente (el paciente)**

Debido a que no todos los pacientes son iguales o tienen la misma percepción y/o expectativa antes de recibir un producto o servicio, es de sumo interés que las organizaciones, en este caso para efectos de la investigación, las instituciones prestadoras de servicios de salud aprendan a diferenciar los pacientes que poseen, para poder así ofrecer servicios de una manera adecuada al perfil o nivel de conocimiento de los pacientes.

Según Méndez (2006) refiere que el usuario es la persona con perspectivas insatisfechas lo que le hace que sea la razón principal de la institución en esmero por suplir dichas necesidades y es por ello que cada empresa se distingue por la calidad de atención que brinda en cada servicio.

Según la norma ISO 9000 (2000) refiere: “Un cliente es una organización, persona o población que recibe un producto o servicio”. El termino cliente incluye el termino más específico de paciente, es decir, una persona bajo tratamiento médico.

### **1.3.6 Modelo teórico de calidad de atención**

La definición o conceptualización de la calidad de atención es multidisciplinaria y multifacética, pero a la vez polémica debido a que se alega en principios científicos, pero sujeta por una línea delgada a la subjetividad de los usuarios o pacientes, debido a que se genera en la sociedad y familias perspectivas y creencias diferentes sobre como calificar que es una buena calidad y una mala calidad. Por ello existen varios tratamientos de datos y diferentes clasificaciones para determinar su nivel o medida.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen como:

Una serie de discrepancias o deficiencias que existen respecto a las percepciones de la calidad de servicios de los ejecutivos y las tareas asociadas que es un conjunto de disconformidades visibles a la perspectiva de los ejecutivos y a la vez son las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores, estas deficiencias son los factores que afectan a la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad (p.44).

De acuerdo a Parasuraman et al. (1985) diferencian los productos tangibles de los servicios, existiendo características diferentes, como intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad de la producción y el consumo, como se detallan: Intangibilidad, en su mayor parte los servicios son intangibles ya que estos son productos, varios de estos servicios no tienen la posibilidad de ser comprobados por el cliente antes de su adquisición y para poder verificar su calidad. Entonces, al tener una compañía intangible, los usuarios tienen inconvenientes para percibir la calidad de los servicios que estas entregan. Heterogeneidad: los servicios se vuelven heterogéneos ante una elevada demanda de trabajo; en tal acepción los efectos de la prestación tienen la posibilidad de ser muy cambiantes de fabricante a fabricante, de usuario a usuario y en todo el tiempo. Por ello es complicado garantizar una buena calidad en una compañía. Inseparabilidad: en varios servicios, la producción y el uso son indisociables lo que perjudica considerablemente a la calidad y a su evaluación.

### ***1.3.7 Dimensiones e indicadores de la calidad de atención***

Partiendo de la conceptualización de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) realizaron una herramienta para medir la calidad de servicios percibida, llamada SERVQUAL, donde las percepciones de la calidad de servicio tienen una secuencia de 10 Gaps, con 10 dimensiones, que al definir las no son siempre independientes unas de otras: a) **Elementos tangibles**: fachada de las instalaciones físicas, equipamientos, personal, material de comunicación; b) **Fiabilidad**: Capacidad para realizar el servicio

prometido de manera confiable; c) **Capacidad de respuesta:** disposición para contribuir a los usuarios y para proveerles de un servicio ágil; d) **Profesionalidad:** destrezas requeridas y conocimiento del desarrollo de prestación del servicio; e) **Cortesía:** atención, respeto y amabilidad del personal de contacto; f) **Credibilidad:** certeza, creencia y honestidad en el servicio que se provee; g) **Seguridad:** inexistencia de peligros, peligros o inquietudes; h) **Accesibilidad:** lo alcanzable y simple de entrar en contacto; i) **Comunicación:** sostener a los usuarios informados, usando un lenguaje que se logre comprender, de esta forma como escucharles; j) **Comprensión del cliente:** llevar a cabo el esfuerzo de comprender a los usuarios y sus pretensiones.

Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), desarrollaron más el instrumento SERVQUAL, conociéndose como el “Modelo ampliado SERVQUAL” permitiendo la proximidad de la medición por medio de la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de los usuarios. Esta herramienta permite adaptarse a diferentes entornos en función de los servicios ofrecidos por cada uno de ellos. Reduciendo el número de dimensiones a solo cinco: a) **Elementos tangibles:** Fachada de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación; b) **Fiabilidad:** capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable; c) **Capacidad de respuesta:** disposición para contribuir a los usuarios y para prestarles un servicio rápido; d) **Seguridad:** conocimiento y atención de los empleados y su capacidad para inspirar probabilidad y seguridad. Asocia las anteriores dimensiones: experiencia, cortesía, probabilidad y credibilidad); e) **Empatía:** exhibe de interés y nivel de atención individualizada que da la compañía a sus usuarios.

Asocia las anteriores dimensiones: disponibilidad, comunicación y comprensión del usuario en base a las expectativas y percepciones de los clientes: a) **Expectativas de los clientes:** lo que cliente espera del servicio; b) **Percepciones de los clientes:** Pretensiones reales de los usuarios, de las cuales en ocasiones el mismo no es consciente.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) los Indicadores que constituyen la extensión de los elementos tangibles son: a) **Personas:** apariencia física de la gente, aseo, olor, vestido. Características que detectan en el primer momento que el usuario percibe de la gente que lo atienden; b) **Infraestructura:** Estado de la infraestructura donde se ejecuta el servicio. De igual modo, se considera dentro de este aspecto, las instituciones, maquinas o móviles con los que se ejecuta el servicio; c) **Objetos:** boletos, letreros, folletos, con los cuales el cliente está en contacto. Los que sean servibles y limpios.

Los Indicadores de la dimensión de fiabilidad son: a) **Eficiencia:** el desarrollar el servicio acertadamente, utilizando tiempo y materiales, realizándolo de la manera más óptima viable, b) **Eficacia:** Tiene relación solo a conseguir el servicio requerido, sin importar los procesos o elementos usados; c) **Efectividad:** conseguir el servicio por medio de un proceso acertado que cumpla las expectativas para las que fue diseñado; d) **Repetición:** cuando un servicio no se llevó a cabo bien, se debe volver a reiterar en algunas ocasiones, esto supone tiempo y esfuerzo tanto para el usuario como para el sistema; e) **Problemas:** los que suceden a lo largo del desarrollo del servicio.

Los Indicadores que constituyen la extensión de capacidad de respuesta son: a) **Espera:** Tiempo que espera el cliente antes de que se preste el servicio; b) **Inicio y terminación:** frecuentemente los servicios son programados para comenzar a una hora y terminar a otra hora; c) **Duración:** El tiempo preciso de prestación de servicio; d) **Pos servicio:** Tiene relación que el sistema tarda para solucionar ocasiones o inconvenientes que no forman parte del servicio habitual.

Los indicadores que constituyen la dimensión de seguridad son: a) **Cortesía:** el buen trato en el servicio; b) **Servicialidad:** el trabajador es útil al usuario, antes de que este lo logre necesitar en un instante particular o de urgencia; c) **Competencia:** Es la aptitud de los trabajadores para hacer un servicio de la calidad. Realizan su trabajo con conocimientos idóneos; d) **Credibilidad:** El

accionar y la forma de reaccionar de los trabajadores puede fomentar seguridad o inseguridad.

Los Indicadores que constituyen la extensión de empatía son: a)

**Personalización de la atención:** individualización del servicio, lo que provoca tener una aceptable opinión de la institución; b) **Conocimiento del cliente:** comprender más las pretensiones de cada usuario, aspecto fundamental para proveer un excelente servicio.

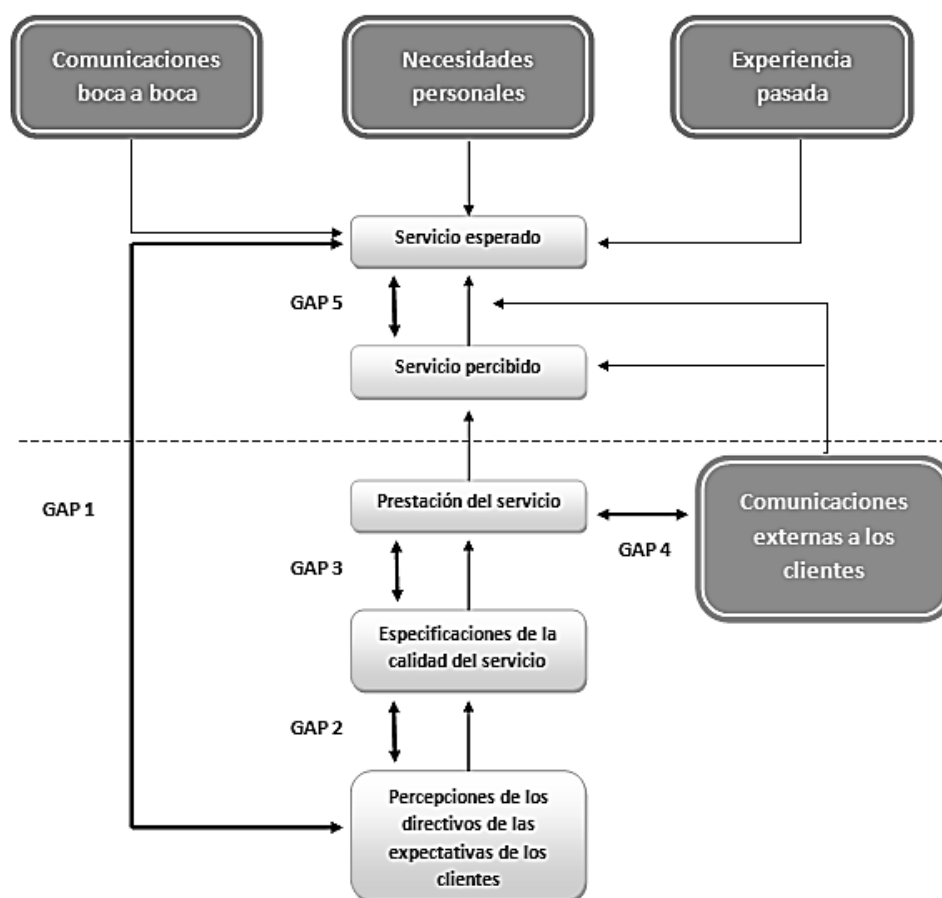


Figura 1. Modelo conceptual de servicio de calidad. *The Journal of marketing* (1988)

En base a estos conceptos del Modelo SERVQUAL ampliado de Parasuraman et al, la herramienta tiene tres fases: **Fase 1:** Test que se abordan las expectativas de los usuarios, contienen 22 ítems con respecto al servicio que ofrece una institución; **Fase 2:** Test donde los usuarios valoran la importancia de cada una de las cinco dimensiones del servicio; **Fase 3:** Las



percepciones propias respecto a la empresa en estudio. Los ítems son los mismos de la Fase 1 pero aplicados a la empresa que se estudia.

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016?

### **1.4.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016?

#### **Problema específico 5**

¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016?

## **1.5 Justificación del estudio**

El presente trabajo de investigación surge por la necesidad de demostrar si existen diferencias o no entre dos establecimientos de salud públicos del mismo nivel de categoría (I-3), debido que la determinación del nivel de la calidad de atención es prescindible para el enfocar el cumplimiento de estándares institucionales del MINSA y los procesos de autoevaluación, acreditación; asimismo este trabajo se debe a que la identificación del nivel de calidad en el plano local solo se realiza de manera individual y no comparativa por niveles de categoría, ya que en un futuro no muy lejano la estructura organizacional de las Redes de Salud del MINSA serán integradas y no se evaluara los indicadores de calidad por Microredes sino por su articulación entre ellas, por ello es necesario identificar niveles de calidad comparativos por jurisdicciones para identificar deficiencias que establezcan nuevos enfoques de la gestión de calidad de atención de los servicios públicos.

### **1.5.1 Justificación epistemológica**

Al existir muy pocos antecedentes comparativos de calidad de atención percibida en dos a más establecimientos de salud estatales en el país y sobretodo en el plano local institucional, ya que en este último solo se aplica la medición de calidad de atención a los establecimientos de manera individual; es por ello, que comparar la calidad de atención en estas dos instituciones públicas implica conocer si existen diferencias en torno general y a sus dimensiones, debido que por ser establecimientos del mismo nivel de categoría y con el similar número de recursos humanos contratados, misma oferta de cartera de servicios, mismo horario de atención, evidenciar diferencias entre ambos servirá para un planteamiento, reorganización interna de la gestión de calidad y de los recursos humanos, sirviendo como aporte al conocimiento en base a evidencias e inicio para nuevas investigaciones de los gestión pública.

### **1.5.2 Justificación por conveniencia**

Porque ante los resultados diferenciales o por defecto que se conozcan en la investigación en primera instancia, en torno al nivel de calidad de atención percibido de estos dos establecimientos de salud públicos, por parte de los pacientes asegurados al SIS, se priorizara conocer diferencias o similitudes

existentes entre la comparación del nivel de calidad de atención de los dos establecimientos de salud, teniendo en cuenta su igualdad de nivel de categoría, acreditación, población jurisdiccional, recursos humanos, cartera de servicios. Proponiendo y mejorando la gestión de calidad local, con el fin de reestructurar los recursos, servicios y competitividad institucional en los establecimientos de un mismo nivel de categoría en las Micro Redes de salud. El presente trabajo de investigación tiene también la contribución de determinar el nivel de calidad de atención percibida en los pacientes asegurados al SIS atendidos para observar si los resultados están acorde a los estándares mínimos institucionales de calidad, evaluación de la satisfacción de usuarios externos global y por sus dimensiones, acorde a la Guía Técnica del MINSA – R.M N° 527-2011/MINSA sobre evaluar la satisfacción de usuarios externos para determinar la calidad.

### ***1.5.3 Justificación por relevancia social***

Porque independientemente de los resultados o conclusiones la presente investigación busca que la atención de salud en los servicios de salud y/o consultorios externos de los establecimientos públicos sea más humanizada y con calidad frente a las expectativas y percepciones de los asegurados al SIS. Logrando así un impacto positivo sobre la población más vulnerable económicamente; así como mejorando el accionar y toma de decisiones de los directivos, gestores, jefes de establecimientos y personal de salud sobre brindar atención con calidad a la población.

### ***1.5.4 Justificación por implicancias prácticas***

Porque ante los resultados que se obtengan de la investigación, se tendrán que sugerir las acciones que deberán tomar las autoridades, gestores y jefes de establecimientos de salud para fortalecer y abocar prioridades sobre usuarios insatisfechos como satisfechos, disminuyendo los tiempos de espera, garantizando un buen trato, gestionando un buen equipamiento de sus servicios, contando con personal más capacitado continuamente, así como de brindar seguridad y confianza al paciente por ser un deber de la institución y un derecho del mismo, cumpliendo estándares óptimos de calidad y evaluar disposiciones y/o directivas de reorganización, reestructuraciones de los

servicios y personal. Los resultados obtenidos en el presente trabajo servirán para recomendar, sugerir y mejorar los procesos implicados en la gestión de la calidad del establecimiento, servir de antecedente científico acorde a su realidad y aplicar nuevas herramientas de monitoreo de estándares de calidad para los servicios que ofrece.

#### ***1.5.5 Justificación por valor teórico***

Es una contribución como fuente de conocimiento desde el punto de vista de estudio comparativo de la calidad de atención en dos establecimientos públicos de la misma categoría de atención y de la misma jurisdicción territorial del MINSA lima este metropolitana, asimismo se justifica como un referente para futuras investigaciones o consideraciones técnicas comparativas de la gestión de la calidad de encontrarse niveles de insatisfacción y en la gestión administrativa de recursos humanos de encontrarse diferencias de nivel de calidad en uno de los establecimientos cuando poseen las mismas características.

#### ***1.5.6 Justificación por utilidad metodológica***

Porque se realizó teniendo en cuenta los procedimientos de toda investigación científica, dado que en la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, siendo este ya validado, modificado y confiable según la Guía Técnica del uso de SERVQUAL modificado para establecimientos públicos del MINSA. Con el presente estudio se demostrará la implicancia de comparar la satisfacción global y específica ligada a la calidad de atención de dos a más establecimientos dentro de una Micro Red de salud jurisdiccional para identificar déficit de servicios, análisis de brecha de recursos humanos y ausencias de sensibilización por brindar una atención de calidad a la población más vulnerable.

#### ***1.5.7 Justificación legal***

La investigación estuvo dentro del marco legal: a) Ley N° 26842 –Ley general de salud; b) Ley N° 27657 – Ley del Seguro Integral de Salud; c) Ley N° 29344 – Ley del marco del Aseguramiento Universal de Salud; d) Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el trabajo. Asimismo en el marco regulatorio

institucional: a) R.M N° 519-2006/MINSA – Sistemas de Gestión de Salud; b) R.M N° 456-2007/MINSA – Acreditación de Establecimientos de Salud; c) R.M N° 261-2008-SA/DM – Normas y procedimientos para la acreditación de establecimientos de salud y servicios de apoyo; d) R.M N° 727-2009/MINSA – Política nacional de calidad en salud; e) R.M N° 527-2011/MINSA – Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo; f) R.M N° 474-2005/MINSA – Auditoria de la calidad de la atención en salud.

El involucramiento de las más altas autoridades del MINSA, gestores, directores y coordinadores de equipos de trabajo no debería estar distorsionada de poder mejorar y garantizar la calidad de atención en los servicios de los establecimientos de salud, debido a que en la actualidad este factor es crucial para su plan de gestión institucional, fomentando desde ellos hacia sus pares en el plano operativo, la ejecución de políticas institucionales para sumar esfuerzos y así no sea afectada por cambio de gestiones, más aun que ya es de conocimiento público que los puestos y centro asistenciales primarios del MINSA día a día aumenta su demanda de servicios frente a su escasa y precaria oferta aun, asimismo su pobre infraestructura, colas interminables desde las madrugadas por alcanzar un cupo de atención y entre otro tipo de factores ya conocidos en la sociedad peruana.

Si bien es cierto que con los resultados obtenidos no se podrá generalizar la evaluación de la calidad en los demás puestos de salud, centros de salud y centros maternos de la jurisdicción de lima este metropolitana o afines, debido a que ya se ha evidenciado en investigaciones anteriores que la calidad de atención obtenida por la proporcionalidad y relación estratégica con la satisfacción de los usuarios es diferente de acuerdo a los aspectos socio-demográficos de la población y las percepciones diferentes que tiene cada paciente ante sus expectativas proyectadas.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

### **1.6.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

#### **Hipótesis específica 5**

Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

### **1.7.2 *Objetivos específicos***

#### **Objetivo específico 1**

Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016.

#### **Objetivo específico 2**

Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

#### **Objetivo específico 3**

Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

#### **Objetivo específico 4**

Comparar el nivel calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.

#### **Objetivo específico 5**

Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016.

## **II. Método**



## 2.1 Diseño de investigación

El presente estudio fue de diseño no experimental. Hernández (2009) afirma que son investigaciones donde no se altera o modifica la variable, ciñéndose solo a observar los resultados tal como son, en su mismo hábitat para después expresarlo. Donde el investigador se limita los fenómenos sin ningún tratamiento o alteración de ella.

La investigación fue de nivel descriptiva, porque el método a usar se expresa usando todas sus características y/o dimensiones. Hernández (2009) refiere que estos estudios tienen el objetivo de describir, mostrar y resaltar las características y/o perfiles de un objeto o grupos que se analiza. Su objetivo es recoger la información de manera individual o por grupos sobre las variables analizadas.

El presente estudio fue comparativo, porque al obtener el nivel de calidad de atención de los dos establecimientos se comparará esta desde el plano global y por sus factores específicos. Hernández (2009) refiere que los estudios comparativos corresponden a comparar casos o muestras de un fenómeno o población para contrastar hipótesis con fines práctico experimental.

Por ello, el diseño de la investigación corresponde a ser descriptivo comparativo, porque se mostrará tal como son los resultados sin manipulación de la variable y se determinara su nivel en cada una de las muestras para compararlas sistemáticamente en términos globales y por sus dimensiones.

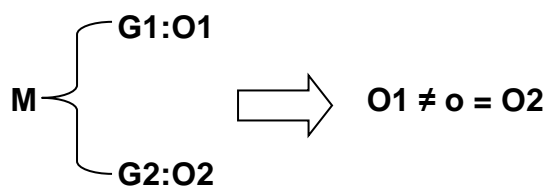


Figura 2. Esquema de diseño descriptivo comparativo

Dónde:

**M:** Muestra

**G1:** Grupo 1 del centro de salud fortaleza

**G2:** Grupo 2 del centro de salud alfa omega

**O1:** Observaciones relevantes o de interés que se recoge en la muestra del C.S Fortaleza

**O2:** Observaciones relevantes o de interés que se recoge en la muestra del C.S Alfa Omega

≠ o =: Diferencias o similitudes

## **2.2 Variable, operacionalización**

### ***2.2.1 Definición conceptual de la calidad de atención***

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) refieren que es una serie de discrepancias o deficiencias que existen respecto a las percepciones de la calidad de servicios de los ejecutivos y las tareas asociadas que es un conjunto de disconformidades visibles a la perspectiva de los ejecutivos y a la vez son las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores, estas deficiencias son los factores que afectan a la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

### ***2.2.2 Definición operacional de la calidad de atención***

La variable calidad de atención es de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, con escala ordinal y politómica. Para su medición se consideraron las cinco dimensiones del autor principal: a) Fiabilidad; b) Capacidad de respuesta; c) Seguridad; d) Empatía y e) Aspectos tangibles

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado del MINSA de la Guía Técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos, aplicado a los establecimientos de salud públicos que consta de 44 ítems separados en 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones. Las opciones de respuesta para todos los ítems fueron del 1 al 7, donde: Nada de acuerdo (1), En desacuerdo (2), Poco desacuerdo (3), Regular (4), Poco de acuerdo (5), Acuerdo (6), Muy de acuerdo (7).

Los niveles y rangos determinados para la medición de la variable calidad de atención fueron en términos globales: insatisfacción (<40%) y satisfacción (>60%).

Tabla 1  
Operacionalización de la variable calidad de atención para las expectativas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Fiabilidad</b>	Eficiencia	1 – 5	1 =Nada de acuerdo	
	Eficacia			
	Efectividad		2=En desacuerdo	
	Repetición			
<b>Capacidad de respuesta</b>	Problemas	6 – 9	3 =Poco desacuerdo	Insatisfacción (< 40%)
	Espera			
	Inicio y terminación		4 =Regular	
	Duración			
<b>Seguridad</b>	Post servicio	10 - 13	5 =Poco acuerdo	Satisfacción (> 60%)
	Cortesía			
	Servicialidad		6 =En Acuerdo	
	Competencia			
<b>Empatía</b>	Credibilidad	14 - 18	7 =Muy de acuerdo	
	Personalización de la atención			
	Conocimiento del cliente			
<b>Elementos tangibles</b>	Personas	19 - 22		
	Infraestructura			
	objetos			

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Tabla 2  
Operacionalización de la variable calidad de atención para las percepciones

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Fiabilidad</b>	Eficiencia	1 – 5	1 =Nada de acuerdo	
	Eficacia			
<b>Capacidad de respuesta</b>	Efectividad	6 – 9	2=En desacuerdo	Insatisfacción (< 40%)
	Repetición			
	Problemas			
	Espera			
<b>Seguridad</b>	Inicio y terminación	10 - 13	3 =Poco desacuerdo	Satisfacción (> 60%)
	Duración			
	Post servicio			
	Cortesía			
<b>Empatía</b>	Servicialidad	14 - 18	4 =Regular	
	Competencia			
	Credibilidad			
	Personalización de la atención			
<b>Elementos tangibles</b>	Conocimiento del cliente	19 - 22	5 =Poco acuerdo	
	Personas			
	Infraestructura objetos			
			6 =En Acuerdo	
			7 =Muy de acuerdo	

Fuente: Instrumento de recolección de datos

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población no viene a ser más que el conjunto total de elementos u objetos que poseen ciertas virtudes o características en un lugar y tiempo establecido. Hernández (2006) refiere que es la totalidad de personas donde se pluralizara los resultados de la investigación, delimitados por caracteres similares en sí y que se precisan en lugar y tiempo determinado.

La población objeto de estudio estuvo constituida por el total de pacientes atendidos asegurados al SIS en los últimos seis meses del año 2015 (julio a diciembre) que pasaron por consultorio externo de los dos establecimientos de la investigación, en el estudio se trató de dos poblaciones extensas, que solo fueron considerado el número de asegurados SIS atendidos en cada establecimiento de salud. Para el caso del centro de salud Fortaleza fue de 12,000 asegurados SIS atendidos y para el centro de salud Alfa Omega fue de 13,029 asegurados SIS atendidos.

Tabla 3

*Número de asegurados atendidos durante el segundo semestre del 2015 del centro de salud fortaleza y alfa omega*

Atendidos SIS / Año 2015	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre	total
C.S Fortaleza	1403	1471	2620	2714	2329	1363	11900
C.S Alfa Omega	1903	1593	2667	2881	2300	1685	13029
Total	3306	3064	5287	5595	4629	3048	24929

*Fuente:* Reporte ARFSIS – SIS central. Micro Red ATE II 2015

**Criterios de inclusión:** a) Usuarios asegurados al SIS (Seguro Integral de salud), con su seguro activo; b) Usuario asegurado al SIS atendido mediante Formato Único de Atención (FUA) del asegurado SIS; c) Usuario asegurado al SIS de ambos sexos y con edades mayor de 18 años y menor de 70 años, que acuden a consulta externa; d) Usuario asegurado al SIS adscrito a la

jurisdicción territorial de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega; e) Usuario asegurado al SIS que brinde su consentimiento para encuestarlo.

**Criterios de exclusión:** a) Usuario atendido como demanda (pagantes); b) Usuarios transeúntes con ESSALUD; c) Usuarios atendidos por SOAT o Urgencias; d) Usuario asegurado al SIS no adscrito a la jurisdicción territorial de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega; e) Usuarios asegurados al SIS transeúntes; f) Usuario asegurado al SIS con cualquier trastorno mental y/o psicológico; g) Usuarios asegurados al SIS menores de 18 años y mayores de 70 años; h) Usuario asegurado al SIS que presenta alguna discapacidad por la que no pueda expresar su opinión; i) Familiares o acompañantes del asegurado SIS; j) Usuario asegurado al SIS que no brinde su consentimiento para encuestarlo

### **2.3.2 Muestra**

Una muestra viene a ser un subconjunto de individuos o casos de la población, de tal manera que represente a la mayoría o no, es una parte de la población, que en este estudio serian dos muestras. Hernández (2006) conocer una población bien delimitada conllevara a tener un fragmento significativo que represente todos sus elementos, ese listado toma el nombre de muestra.

La selección del tamaño de la muestra en este estudio se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva; conocida también como muestra probabilística, utilizando un error estándar de 10% (0.1) para establecimientos de salud de nivel de categoría I, tal como lo indica la Guía Técnica del MINSA para evaluación de la satisfacción de usuarios externos – R.M N° 527-2011/MINSA que estuvo conformada por 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza y 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa Omega.

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

Dónde:

$n$  = tamaño de la muestra

$p$  = proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos (0.5)

$q$  = proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos.

Su valor es  $(1 - p)$

$e$  = error estándar de 0.1 según categoría del establecimiento (nivel I)

$Z$  = valor de “Z” para el intervalo de confianza 95%. El valor de “Z” es de 1.96

$N$  = población de usuarios externos atendidos en el último semestre en los servicios de consulta externa o emergencia

Al reemplazo de la muestra del centro de salud Fortaleza:

$$n = \frac{1.96^2 0.5 \cdot (1 - 0.5) 11900}{0.1^2(11900 - 1) + 1.96^2 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$n = 95$$

Asimismo, al reemplazo de la muestra del centro de salud Alfa Omega:

$$n = \frac{1.96^2 0.5 \cdot (1 - 0.5) 13029}{0.1^2(13029 - 1) + 1.96^2 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$n = 95$$

### **2.3.3 Muestreo**

El muestreo es la técnica para la selección de una muestra, es el método de recolección de datos para que la muestra sea significativa y valorable, en este estudio se usó el muestreo sistemático que refiere la Guía Técnica del MINSA. Hernández (2006) un muestreo sistemático alude a seleccionar un número de elementos por medio de un intervalo, siempre y cuando se conozca la población y obtenga la muestra.



Al conocer la población delimitada por el número de atendidos asegurados al SIS de cada uno de los establecimientos de salud del estudio, se utilizó un muestreo sistemático en base a los criterios que refiere la Guía Técnica del MINSA de evaluación de satisfacción de los usuarios externos R.M N° 527-2011/MINSA. Donde se dividió el número de usuarios atendidos en la última semana de la recolección de datos entre el tamaño de la muestra obtenida, con lo cual se estableció cada cuantos asegurados se debe entrevistar. El intervalo “muestreo” a entrevistar fue de cada cuatro asegurados SIS en la cuarta semana del mes de diciembre del año 2017 entre la muestra de 95 asegurados entrevistados.

$$K = \frac{N}{n}$$

Donde:

K: Muestreo sistemático

N: Número de usuarios atendidos en la última semana del semestre

n: Tamaño de la muestra

Al reemplazo:

$$K = \frac{400}{95}$$

$$K = 4$$

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnica**

La técnica usada fue la encuesta. Díaz de Radas (2001) identifica por medio de las preguntas del investigador los datos a recolectar para luego reunir datos característicos y disgregarlos o asociarlos a los objetivos del estudio.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

Se usó como instrumento el cuestionario, que en este estudio fueron dos en una sola encuesta. Hurtado (2000) aquella herramienta que conglomerar una serie de preguntas o ítems asociadas a un fenómeno o evento o tema, que el investigador desea conocer se confiere como cuestionario.

El cuestionario utilizado fue SERVQUAL modificado contenido en la Guía Técnica del MINSA bajo la R.M N° 527-2011/MINSA, que consta de 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones en base a la satisfacción del usuario externo, distribuidos entre cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del uno al siete por cada ítem. Estos dos cuestionarios se aplicaron a las muestras de los dos centros de salud. En el anexo D se adjunta el cuestionario SERVQUAL modificado.

El instrumento original SERVQUAL es elaborado por primera vez por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el año 1985 y validado en 1988 para países de América Latina. El instrumento SERVQUAL modificado fue validado por la Dirección General de Salud de las Personas del MINSA-Perú y acreditado por la Dirección de Calidad en Salud del MINSA-Perú; sin embargo, para efectos de demostrar desinteresadamente su confiabilidad se aplicó en una muestra piloto de 30 encuestados, donde el valor de Alfa de Cronbrach con el Software estadístico SPSS versión 22.0 salió muy confiable (0,966). Asimismo, no se necesitó la validación de juicio de expertos porque ya es un instrumento validado por el MINSA.

#### **Ficha técnica del instrumento para medir el nivel de calidad de atención**

Nombre: Cuestionario SERVQUAL modificado

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (original), DGSP-DCS-MINSA-Perú (modificado)

Objetivo: Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Lugar de aplicación: Consultorios externos de los dos centros de salud

Forma de aplicación: Directa

Duración de la aplicación: 15 minutos

Descripción del instrumento: El cuestionario estuvo conformado por 44 ítems, divididos en 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones, distribuidos ambos en cinco dimensiones, donde la dimensión fiabilidad abarca los 5 primeros ítems, la dimensión capacidad respuesta abarca 4 ítems, la dimensión seguridad abarca 4 ítems, la dimensión empatía abarca 5 ítems y la dimensión aspectos tangibles abarca los últimos 4 ítems. Con alternativas de respuesta bajo estructura de escala de Likert del 1 al 7, donde 1 =nada de acuerdo, 2= en desacuerdo, 3= poco desacuerdo, 4 = regular, 5 = poco acuerdo, 6 = en acuerdo, 7 = muy de acuerdo

**Procedimiento de puntuación:** insatisfacción (<40%), satisfacción (>60%). Insatisfacción equivalente a mala calidad y satisfacción equivalente a buena calidad

### ***2.4.3 Validación del instrumento***

La validación de un instrumento consta en saber si cada pregunta del cuestionario tiene pertinencia o congruencia significativa al tema de variable. Hernández (2006) alude que un instrumento es válido cuando se puede determinar la propia medición de la variable, así sea aplicado en otras poblaciones.

La validación de un instrumento regularmente se somete a un juicio de expertos, siempre y cuando sea un instrumento elaborado por primera vez para estudios experimentales o sea una modificación o adaptación de un instrumento ya elaborado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos consiste en preguntar a expertos afines al tema sobre la pertinencia de cada pregunta y del consolidado de preguntas del instrumento, así como su relevancia, claridad y suficiencia.

En el caso de la presente investigación el instrumento SERVQUAL modificado está validado por varios expertos de la misma DGCSP del MINSA, Micro Redes de Salud, Hospitales, DISAs, GERESAs, entre otros. Asimismo, cuenta con validación operativa y validación de encuestas y metodología.

Tabla 4

*Validez del instrumento de calidad de atención, según expertos*

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

**2.4.4 Confiabilidad del instrumento**

Un instrumento confiable se alude al valor atribuido que no se pierde cada vez que se quiera aplicar a un diferente objeto o persona en un diferente tiempo o episodio produce resultados iguales y coherentes. (Hernández, 2006). Si los resultados de un instrumento de medición fuesen diferentes significa que no tiene consistencia, por ende, no sería confiable.

La confiabilidad de la encuesta SERVQUAL modificada es determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach, donde su fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- $\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach
- $\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Es la suma de varianzas de cada ítem
- $S_t^2$  : Es la varianza total de filas
- K : Es el número de ítems o preguntas

El instrumento para evaluar el nivel de calidad de atención presento dos cuestionarios, uno de expectativas y otro de percepciones, cada uno de 22 ítems, con respuestas politómicas y ordinales, con el fin de comprobar su consistencia interna se le aplico el coeficiente de Alfa de Cronbach en el Programa SPSS versión 22.0 (Statistical Program for Social Sciences) en una

prueba piloto de 30 encuestados asegurados al SIS, analizando su correlación media de cada ítem de manera individual y luego consolidada con todos los ítems.

Tabla 5

*Escala de valores para determinar la confiabilidad (Hogan 2004)*

Valor	Confiabilidad
Alrededor de 0.9	Nivel elevado de confiabilidad
0.8 o superior	Confiable
Alrededor de 0.7, se considera	Baja
Inferior a 0.6, indica una confiabilidad	Inaceptablemente baja.

Tabla 6

*Estadística de confiabilidad de expectativas*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,966	22

Tabla 7

*Estadística de confiabilidad de percepciones*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,966	22

Tabla 8

*Correlación media y estadística de confiabilidad de los ítems*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
atención sin diferencia	89,93	730,823	,829	,963
atención con orden de llegada	90,50	719,224	,933	,962
atención según horario	90,27	720,823	,809	,964
mecanismos quejas y reclamos	90,73	705,099	,925	,962
disponibilidad de medicamentos	91,20	758,166	,872	,964
atención en caja es rápida	91,23	753,909	,881	,963
atención en admisión es rápida	90,77	771,909	,560	,966
tiempo de espera corto	90,73	706,409	,933	,962
problema se resuelve inmediato	91,27	752,823	,801	,964
atención con privacidad	90,60	742,179	,854	,963
atención completa y minuciosa	91,23	719,289	,944	,962
atención con tiempo suficiente	90,87	745,085	,860	,963
atención inspira confianza	89,50	800,328	,386	,967
atención con amabilidad y respeto	90,47	782,257	,495	,967
farmacia con amabilidad y respeto	89,70	751,597	,753	,964
admisión con amabilidad y respeto	90,47	780,878	,564	,966
comprensión de explicación de la atención	91,30	737,252	,892	,963
comprensión del tratamiento	90,50	740,603	,820	,964
letreros y señales orientan	89,00	804,207	,292	,968
consultorio y sala de espera limpios y cómodos	88,97	787,413	,536	,966
baños limpios	89,93	758,409	,701	,965
consultorio con equipos y materiales disponibles	88,83	799,523	,375	,967

Para ambos instrumentos se obtuvo un valor de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,966 para los 22 ítems de expectativas y un valor de 0,966 para los 22 ítems de percepciones. Con lo que se determina para ambos que cuanto más se acerque el índice extremo al 1.0 mejor es la confiabilidad, considerándose una confiabilidad respetable a partir de 0,8 hasta 1,0.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

### **2.5.1 Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva se caracteriza por definir y mostrar valores o puntajes obtenidos por la variable o fenómeno. Determina su distribución de frecuencias y puntuaciones.

La partición de frecuencias se atribuye a un conglomerado de puntajes ordenados bajo una respectiva categoría y que por lo común se suelen mostrar en tablas. Una tabla de frecuencia de valores absolutos se puede completar con valores relativos porcentuales de los casos por categoría distinta, los porcentajes verdaderos o válidos y los porcentajes acumulados o totales se puede presentar en forma de histogramas o gráficos de otro tipo, sobre todo cuando se utilizan porcentajes.

El análisis estadístico de la investigación fue no paramétrico, debido a que la variable calidad de atención es una variable ordinal, por tal motivo no se emplearon medidas de tendencia central (moda, mediana y media). Utilizándose solo frecuencias absolutas y relativas.

Se generó la base de datos de la variable con los valores obtenidos de las 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. Los resultados para ambas muestras se organizaron utilizando tablas de frecuencia absolutas y relativas, así como gráficos estadísticos.

Por ello, una vez concluido el cuestionario SERVQUAL modificado a ambos centros de salud de estudio, se traspasó las respuestas de cada encuestado a la herramienta informática (aplicativo en hoja de cálculo Excel del Programa Microsoft Excel), por tipo de preguntas consolidadas por separado (22 expectativas y 22 percepciones) por servicio de consulta externa atendido y características del encuestado, para así analizar los resultados mediante la

resta de las respuestas de percepciones menos las expectativas (P-E) según lo establece la Guía Técnica de la R.M N° 527-2011/MINSA donde se expresa en porcentajes y por cada criterio (dimensión) la evaluación de la calidad de atención por intermedio de la satisfacción de los usuarios externos.

Luego de considerar la valoración concerniente y la valoración porcentual del nivel de satisfacción por ítem y de forma generalizada, en base a los resultados de la diferencia de las percepciones menos las expectativas (P-E), se clasificará su nivel donde según Guía Técnica del MINSA el estándar esperado para considerar como satisfecho es de mayor al 60%. Por ello se determina los resultados bajo la siguiente clasificación global: satisfacción (mayor al 60%) e insatisfacción (menor a 40%) lo cual de ahí se interpreta que al obtener resultados de satisfacción equivale a buena calidad de atención y al obtener resultados de insatisfacción equivale a mala calidad de atención.

Asimismo, se exporto los datos obtenidos de ambas muestras de los centros de salud, separado por dimensiones, expectativas y percepciones al paquete estadístico SPSS (Statistical Program for Social Sciences) versión 22.0 para así categorizar las preguntas y dimensiones en relación a la calidad ligada a la satisfacción y determinar su nivel, categoría, decimales, alineación, frecuencia, media aritmética y modas, etc. Para su interpretación correspondiente.

### **2.5.2 Estadística inferencial**

La estadística inferencial se utiliza para probar hipótesis y estimar parámetros, generalmente las investigaciones buscan probar sus hipótesis y obtener resultados a partir de las informaciones obtenidas en las muestras de una población; por ejemplo, la media o la desviación estándar son estadígrafos. Los datos estadísticos de la población objeto reciben el nombre de parámetros, estos no se calculan, pero pueden ser inferidos de los estadígrafos. Entonces se puede asumir que la estadística inferencial se utiliza para dos propósitos: probar hipótesis poblacionales y estimar parámetros.

#### **Pruebas estadísticas**

Para la elección de la prueba estadística de la investigación se tuvo en consideración las características de la variable calidad de atención, debido a



que es una variable de tipo cualitativa, pero de recolección y tratamiento de datos numéricos cuantitativo por resta de los ítems de las 22 percepciones menos los ítems de las 22 expectativas. Asimismo, la variable calidad es categórica y ordinal. En ese sentido al tener dos muestras independientes ordinales, de igual tamaño y buscar su comparación de la calidad de atención en relación a la contrastación de la hipótesis nula e hipótesis alterna correspondió usar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney ( $\alpha = 0,05$ ).

### **Pruebas de hipótesis**

En la prueba de hipótesis se examina dos hipótesis opuestas; la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, en la que la hipótesis nula es la que significa que no hay efecto, en cambio la hipótesis alternativa es la que se desea concluir como verdadera.

La prueba estadística de U de Mann Whitney se usa para probar la diversidad o diferencias de dos muestras independientes de tipo ordinal. Por ende, se usa para comparar dos muestras y determinar si pertenecen a la misma población.

Se usó el paquete estadístico SPSS versión 22 para el procesamiento de los datos. La U de Mann Whitney se obtuvo a partir de la siguiente fórmula:

$$U_1 = n_1 n_2 + \frac{n_1 (n_1 + 1)}{2} - R_1$$

$$U_2 = n_1 n_2 + \frac{n_2 (n_2 + 1)}{2} - R_2$$

## **2.6 Aspectos éticos**

### **2.6.1 Consentimiento de la entidad**

El Centro de Salud Fortaleza y el Centro de Salud Alfa Omega brindaron la respectiva autorización para realizar la investigación tomando en cuenta la libre y voluntaria participación de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa.

### **2.6.2 Confidencialidad**

Además, se le explico a los encuestados que el cuestionario una vez llenado será de carácter anónimo y que sus respuestas serán confidenciales y aplicadas sin otros fines, excepto para el objetivo de la investigación. Se informó a cada asegurado encuestado que tienen derecho autónomo a decidir el momento, desarrollo de la información y otros afines para que lo que suscriben sea reservado y/ o no público.

### **2.6.3 Libre participación**

Antes de entregar el cuestionario SERVQUAL modificado en la investigación hacia los pacientes asegurados al SIS, se concedió previamente a obtener su consentimiento informado aprobado a través de un formato autogenerado, donde se informa un breve resumen de la investigación y el objetivo principal.

### **2.6.4 Anonimidad**

Tomando como base el derecho a la intimidad, se les dio a conocer asimismo que su nombre no será revelado y que la información que proporcionaran será confidencial.

### **III. Resultados**

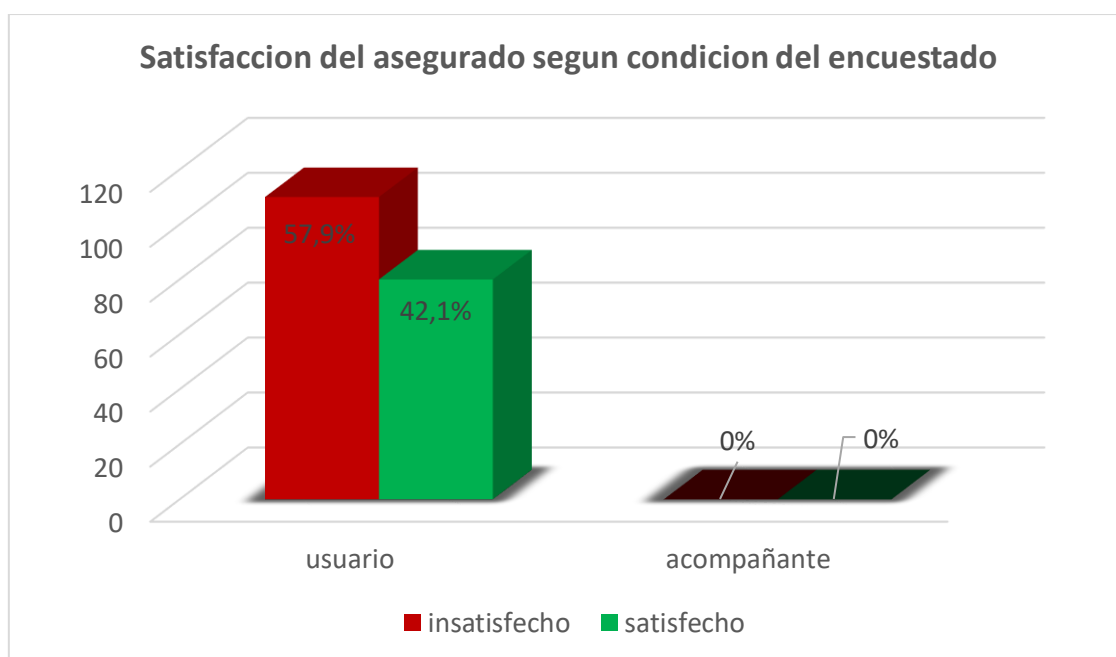
### 3.1 Resultados generales (de control)

Tabla 9

*Satisfacción del asegurado SIS según condición del encuestado de ambos establecimientos de salud*

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
Condición del encuestado	usuario	110	57,9%	80	42,1%
	acompañante	0	0,0%	0	0,0%

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

*Figura 3.* Satisfacción del asegurado SIS según condición de los encuestados de ambos establecimientos de salud

#### **Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 3 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190) 80 encuestados (42%) eran usuarios principales que se iban a atender en un consultorio externo en ese momento, de los cuales resultaron después de la atención como satisfechos,

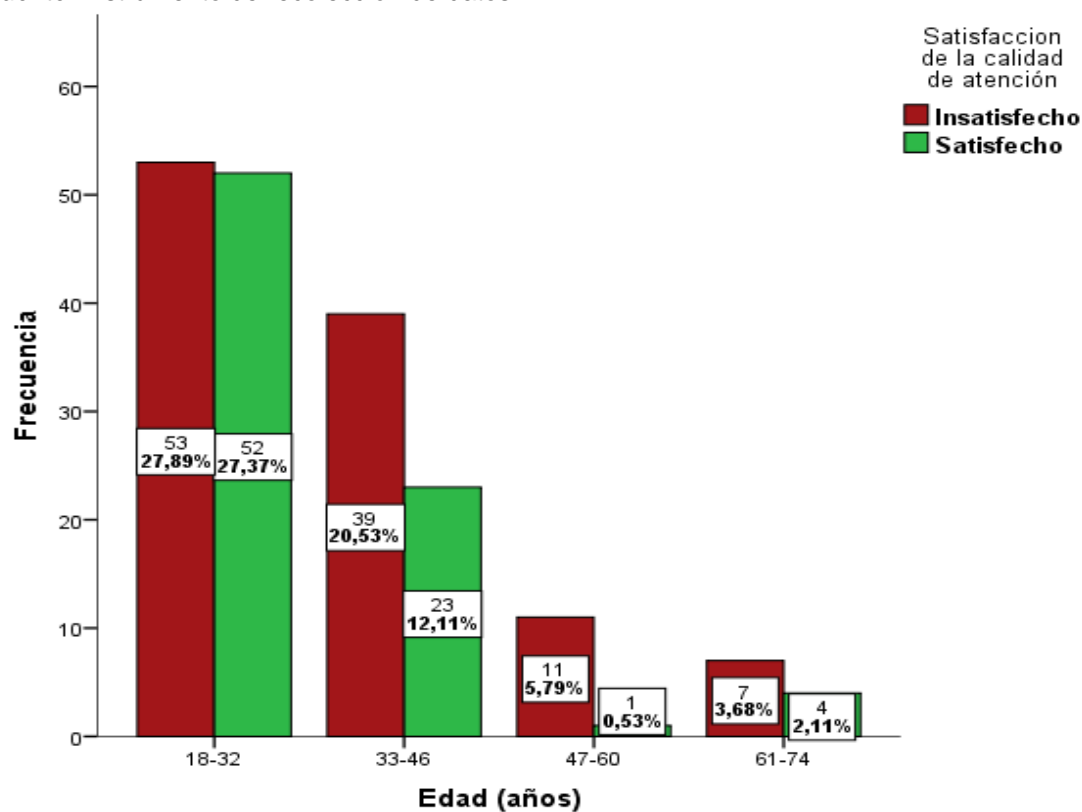
por otro lado 110 encuestados (58%) quienes también era usuarios principales del SIS resultaron después de la atención como insatisfechos. Ningún encuestado fue acompañante del total de los encuestados de ambos establecimientos de salud, debido que la investigación se centraba en la percepción del nivel de calidad de atención de los asegurados SIS.

Tabla 10

*Satisfacción del asegurado SIS según edad de ambos establecimientos de salud*

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
Edad (años)	18-32	53	27,9%	52	27,4%
	33-46	39	20,5%	23	12,1%
	47-60	11	5,8%	1	0,5%
	61-74	7	3,7%	4	2,1%

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 4. Satisfacción del asegurado SIS según edad de ambos establecimientos de salud*

**Interpretación:**

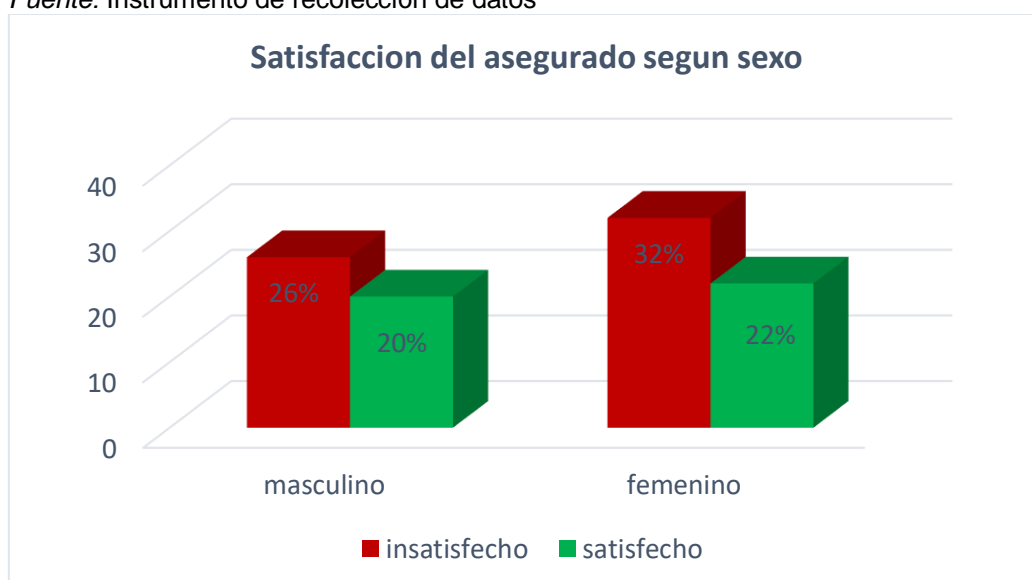
En la tabla 10 y figura 4 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190), 105 encuestados tenían un rango de edad de 18 a 32 años, de los cuales 28% resulto insatisfecho y 27% resulto satisfecho. 62 encuestados tenían un rango de edad de 33 a 46 años, de los cuales 21% resulto insatisfecho y 12% resulto satisfecho. 12 encuestados tenían un rango de edad de 47 a 60 años, de los cuales 6% resulto insatisfecho y 1% resulto satisfecho. Por ultimo 11 encuestados tenían un rango de edad de 61 a 74 años, de los cuales 4% resulto insatisfecho y 2% satisfecho.

Tabla 11

*Satisfacción del asegurado SIS según sexo de ambos establecimientos de salud*

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
Sexo	masculino	50	26,3%	38	20,0%
	femenino	60	31,6%	42	22,1%

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

*Figura 5.* Satisfacción del asegurado SIS según sexo de ambos establecimientos de salud

**Interpretación:**

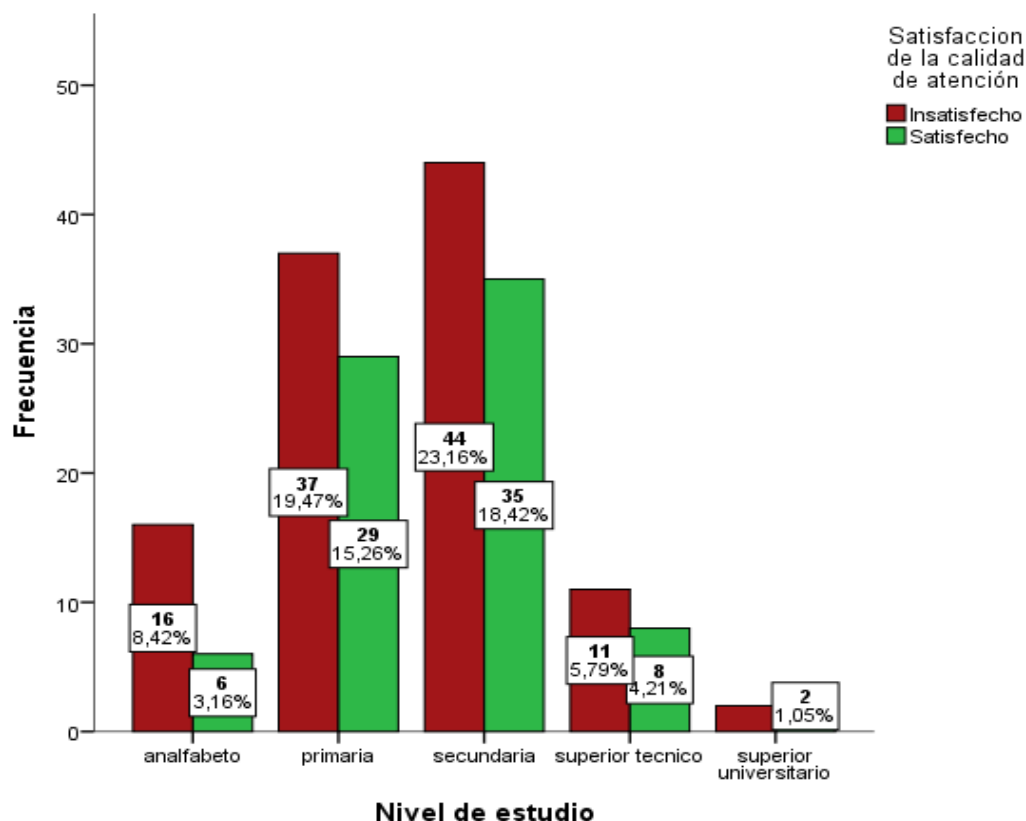
En la tabla 11 y figura 5 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190), 88 encuestados eran hombres, de los cuales 26% resultaron insatisfechos y 20% resultaron satisfechos. Por otro lado 102 encuestados eran mujeres, de los cuales 32% resultaron insatisfechos y 22% resultaron satisfechos.

Tabla 12

*Satisfacción del asegurado SIS según nivel de estudio de ambos establecimientos de salud*

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
Nivel de estudio	analfabeto	16	8,4%	6	3,2%
	primaria	37	19,5%	29	15,3%
	secundaria	44	23,2%	35	18,4%
	superior técnico	11	5,8%	8	4,2%
	superior universitario	2	1,1%	2	1,1%

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 6. Satisfacción del asegurado SIS según nivel de estudios de ambos establecimientos de salud

### Interpretación

En la tabla 12 y figura 6 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190), 22 encuestados eran analfabetos, 66 encuestados tenían estudios de primaria, 79 encuestados tenían estudios de secundaria, 19 encuestados tenían estudios superiores técnico y solo 4 encuestados tenían estudios superiores universitario. Los encuestados con estudios de secundaria y primaria fueron los que distinguieron más sus percepciones de las expectativas sobre el nivel de calidad basado en la satisfacción de la atención. Mientras que los encuestados con estudios universitarios

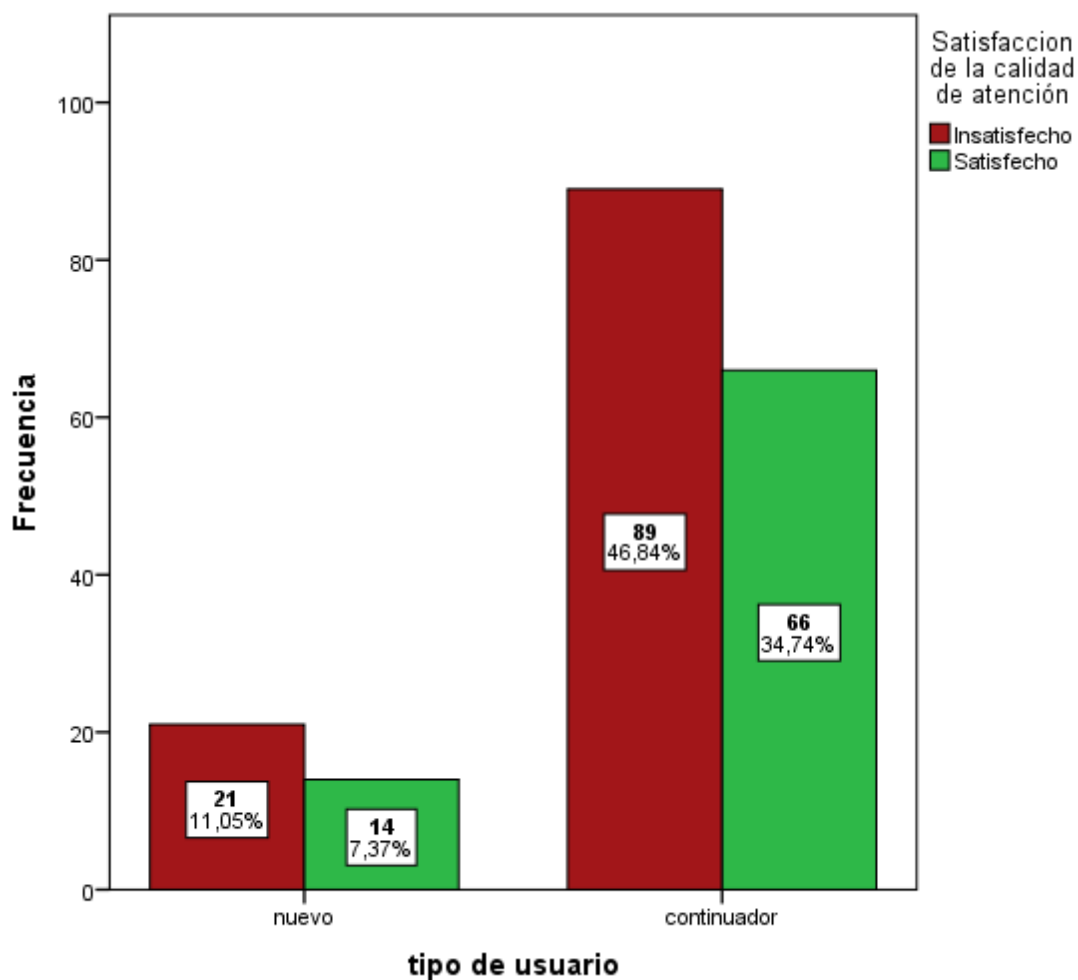


Tabla 13

Satisfacción del asegurado SIS según tipo de usuario de ambos establecimientos de salud

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		% del N de		% del N de	
		Recuento	tabla	Recuento	tabla
Tipo de usuario	nuevo	21	11,1%	14	7,4%
	continuator	89	46,8%	66	34,7%

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 7. Satisfacción del asegurado SIS según tipo de usuario de ambos establecimientos de salud

## Interpretación

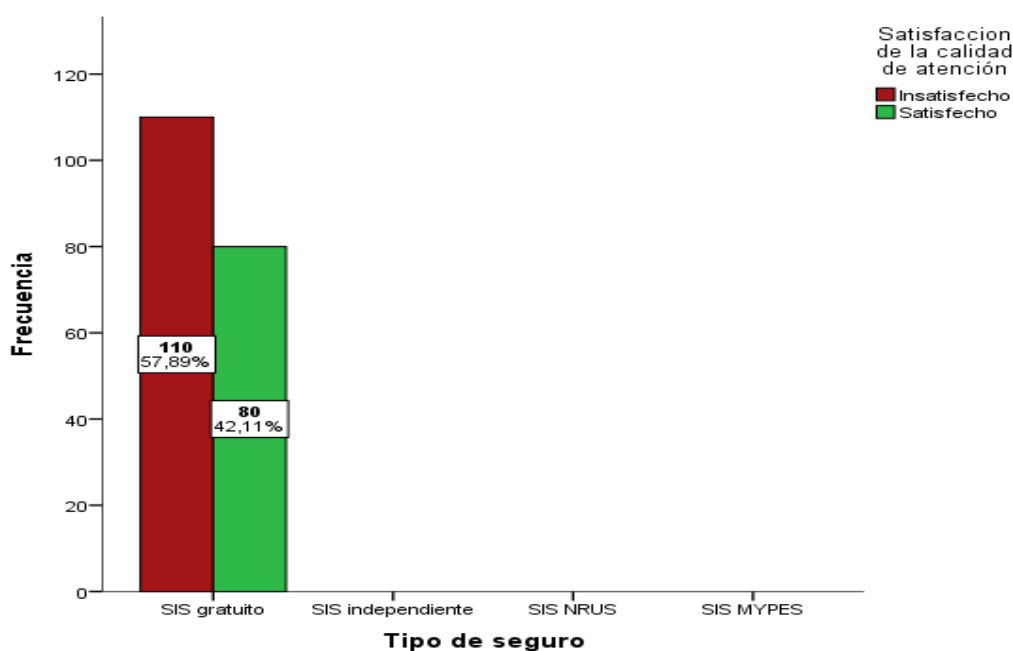
En la tabla 13 y figura 7 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190), 35 encuestados son asegurados SIS nuevos, ósea que por primera vez se atienden en uno de los dos establecimientos, de los cuales 11% resultaron insatisfechos y 7% resultaron satisfechos. Por otro lado 155 encuestados son asegurados SIS continuadores, ósea que ya se han atendidos más de una vez durante el año en uno de los dos establecimientos de salud, de los cuales 47% resultaron insatisfechos y 35% resultaron satisfechos.

Tabla 14

*Satisfacción del asegurado SIS según tipo de seguro de ambos establecimientos de salud*

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		% del N de		% del N de	
		Recuento	tabla	Recuento	tabla
Tipo de seguro	SIS gratuito	110	57,9%	80	42,1%
	SIS independiente	0	0,0%	0	0,0%
	SIS NRUS	0	0,0%	0	0,0%
	SIS MYPES	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Instrumento de recolección de datos



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

**Figura 8.** Satisfacción del asegurado SIS según tipo de seguro de ambos establecimientos de salud

### Interpretación

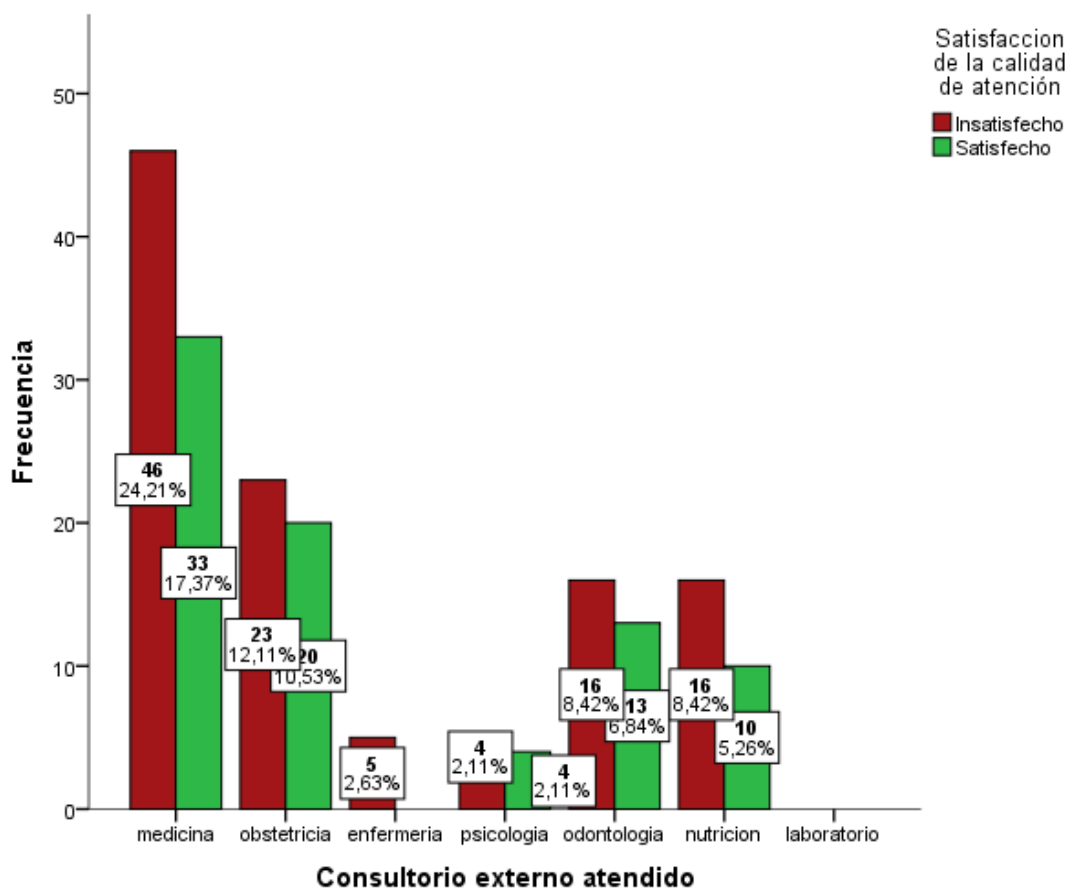
En la tabla 15 y figura 8 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190), 110 tienen seguro SIS gratuito, de los cuales equivalen al 58% con resultado de insatisfecho. Por otro lado 80 también tienen seguro SIS gratuito, de los cuales equivalen al 42% con resultado de satisfecho.

Tabla 15

*Satisfacción del asegurado SIS según tipo de consultorio externo atendido de ambos establecimientos de salud*

		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
Consultorio externo atendido	medicina	46	24,2%	33	17,4%
	obstetricia	23	12,1%	20	10,5%
	enfermeria	5	2,6%	0	0,0%
	psicologia	4	2,1%	4	2,1%
	odontologia	16	8,4%	13	6,8%
	nutricion	16	8,4%	10	5,3%
	laboratorio	0	0,0%	0	0,0%

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 9. Satisfacción del asegurado SIS según tipo de consultorio externo atendido de ambos establecimientos de salud

### Interpretación

En la tabla 15 y figura 9 se observa que del total de encuestados asegurados SIS de ambos establecimientos de salud (190), 79 encuestados se atendieron por consultorio de medicina general, 43 encuestados (gestantes o puérperas) se atendieron por obstetricia, 5 (niños o niñas) por enfermería, 8 por psicología, 29 por consultorio dental, 26 por nutrición.

### 3.2 Resultados descriptivos

Una vez realizada la encuesta a los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza y el centro de salud Alfa Omega se trasladó las respuestas al Programa Microsoft Excel aplicativo Epi Info - SERVQUAL modificado para los establecimientos de salud del MINSA de la Guía Técnica de evaluación de satisfacción de usuario externo, descrita en la

R.M 527-2011/MINSA, donde se obtuvo información para comprobar los objetivos, hipótesis analizado por sus cinco dimensiones y por cada pregunta de los encuestados, los resultados fueron procesados en valor absoluto, valor relativo expresados en tablas y gráficos para su posterior interpretación y discusión.

### 3.2.1 Condición del encuestado del Centro de Salud Fortaleza

Tabla 16

*Distribución de frecuencias de la condición del encuestado de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

<b>Condición del encuestado</b>	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Usuario	95	100,0
Acompañante	0	0
Total	95	100,0

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

#### **Interpretación:**

En la tabla 16, en relación a la condición del encuestado se observa que de los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Fortaleza, el 100% (95) son usuarios externos que se atienden por consulta externa del Establecimiento de Salud, por otro lado, no se evidencio ningún acompañante en la recolección de datos del Centro de salud Fortaleza.

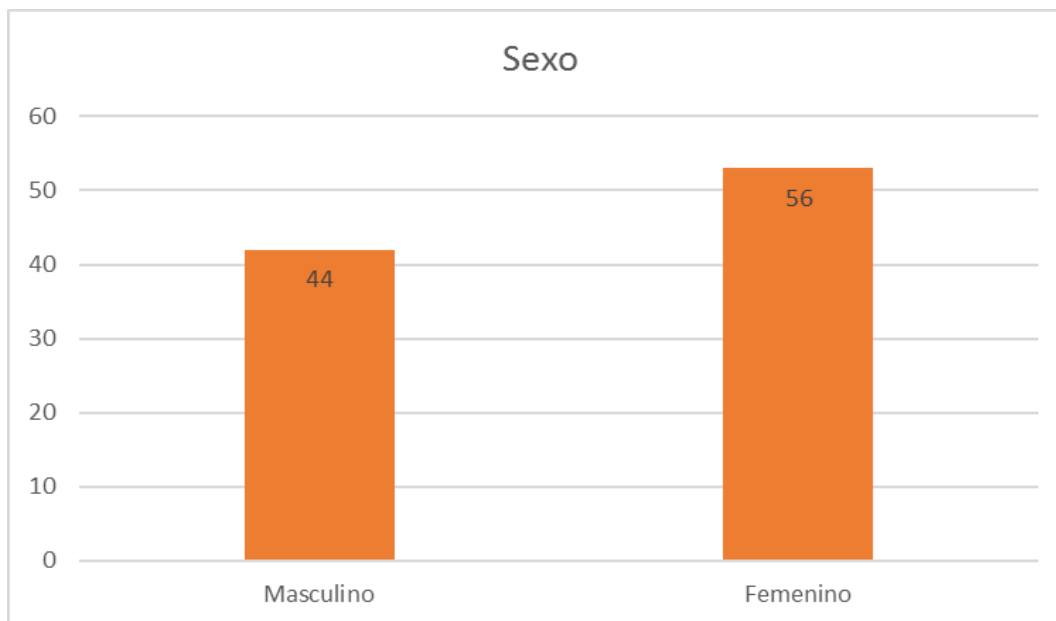
### 3.2.2 Sexo

Tabla 17

*Distribución de frecuencias del sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Masculino	42	44,2
Femenino	53	55,8
Total	95	100,0

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

**Figura 10.** Sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

#### **Interpretación:**

En la tabla 17 y figura 10, se observa que en relación a la distribución del sexo de los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Fortaleza, el 44% (42) fueron del sexo masculino y el 56% (58) del sexo femenino.

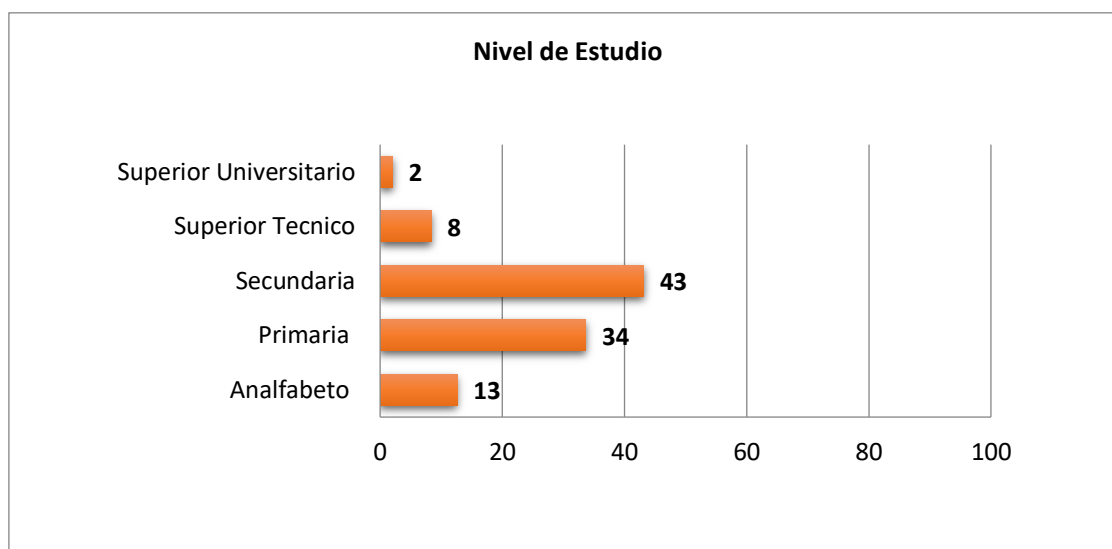
#### **3.2.3 Nivel de estudio**

Tabla 18

*Distribución de frecuencias del nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

<b>Nivel de estudio</b>	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Analfabeto	12	12,6
Primaria	32	33,6
Secundaria	41	43,1
Superior técnica	8	8,4
Superior universitaria	2	2,1
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 11. Nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 18 y figura 11, se observa que en relación al nivel de estudio de los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Fortaleza, el 43% (41) tuvieron estudios de secundaria, 34% (32) estudios de primaria, 13% (12) fueron analfabetos, un 8% (8) tuvieron estudios superior técnica y solo 2% (2) estudios superiores universitarios.

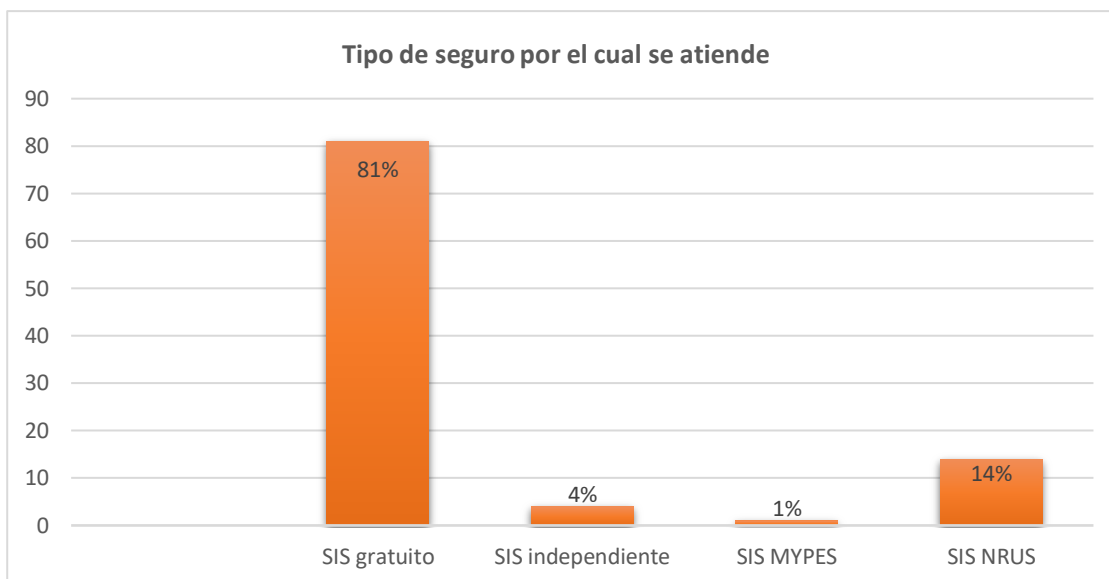
#### 3.2.4 Tipo de seguro por el cual se atiende

Tabla 19

Distribución de frecuencias del tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

Tipo de seguro por el cual se atiende	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
SIS gratuito	77	81,0
SIS independiente	4	4,2
SIS MYPES	1	1,0
SIS NRUS	13	14,0
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 12. Tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 19 y figura 12, se observa que en relación al tipo de seguro de los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Fortaleza, el 100% (95) tiene el seguro integral de salud (SIS) ya sea SIS gratuito, SIS independiente, SIS NRUS o SIS MYPES, debido a que la investigación estuvo enfocada solo a los usuarios externos asegurados al SIS.

#### 3.2.5 Tipo de paciente

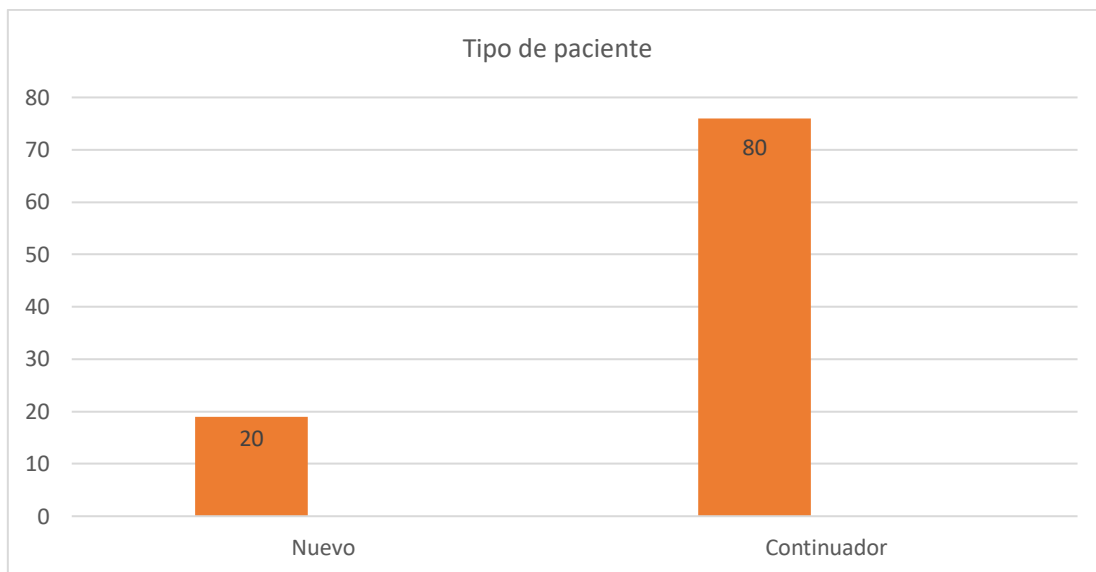
Tabla 20

Distribución de frecuencias del tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

Tipo de paciente	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nuevo	19	20,0
Continuador	76	80,0
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos





Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 13. Tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 20 y figura 13, se observa que en relación a al tipo de paciente de los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Fortaleza, el 80% (76) son de tipo continuador y el 20% (19) son nuevos, esto implica que la mayoría de encuestados son asegurados SIS frecuentes a los consultorios externos del establecimiento de salud, lo que su percepción sería más fiable.

#### 3.2.6 Personal que realizo la atención

Tabla 21

Distribución de frecuencias del personal que realizo la atención de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

Personal que realizo la atención	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Medico	43	45,2
Obstetra	24	25,2
Enfermera	3	3,1
Psicólogo	3	3,1
Odontólogo	10	10,5

Otros	12	12,6
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 14. Personal que realizo la atención a los asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 21 y figura 14, se observa que en relación al personal que realizo la atención, en otras palabras al tipo de consultorio externo que fueron atendidos los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Fortaleza, el 45% (43) se atendieron por consultorio de medicina, 25% (24) por consultorio de obstetricia, 13% (12) se atendieron por otros, ósea nutrición y/o laboratorio, 10% (10) se atendieron por consultorio de odontología y 3% (3) se atendieron por consultorio de psicología, asimismo como por enfermería respectivamente.

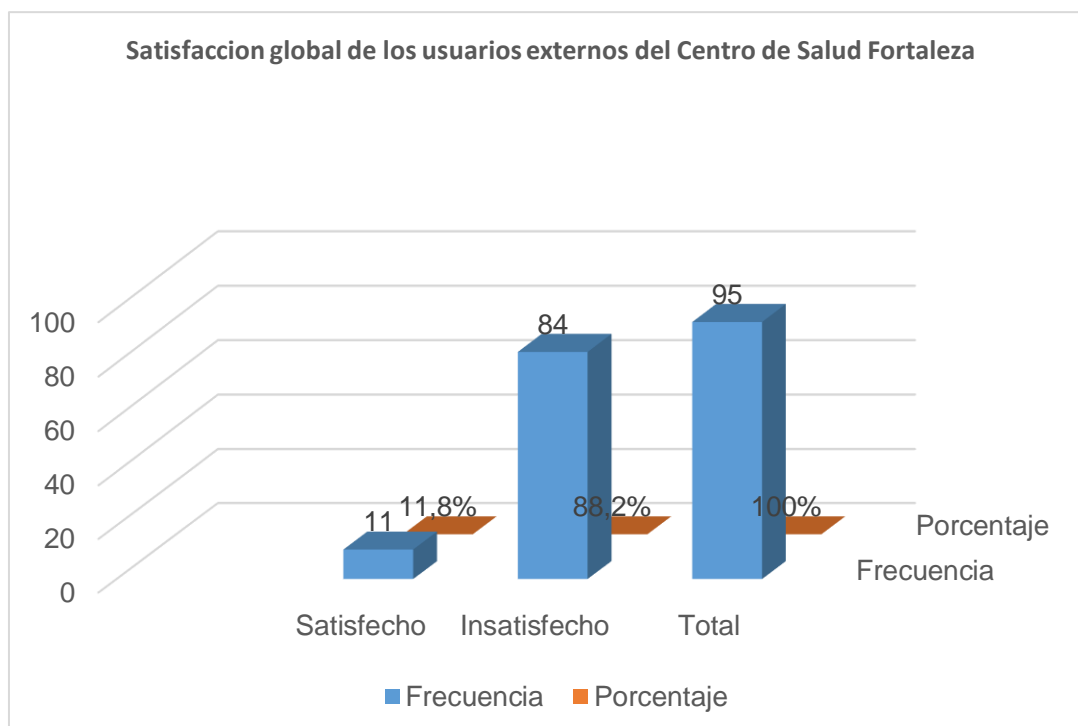
### 3.2.7 Satisfacción global de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza

Tabla 22

Distribución de frecuencias de la satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

Satisfacción global de los usuarios externos	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Satisfecho	11	11,8
Insatisfecho	84	88,2
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

**Figura 15.** Satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 22 y figura 15, se observa que en relación a la satisfacción global de los 95 encuestados asegurados al SIS del Centro de Salud Fortaleza, el 88% (84) se encuentra insatisfecho, lo que proporcionalmente equivale a contar con una mala calidad de atención, por otra parte solo 12% (11) se encuentra satisfecho, equivalente a una calidad de atención buena. Estos porcentajes se reflejan también de lo que refiere la R.M 527-2011/MINSA sobre que, valores menores al 40% son insatisfechos y valores mayores al 60% se considerara como satisfechos.

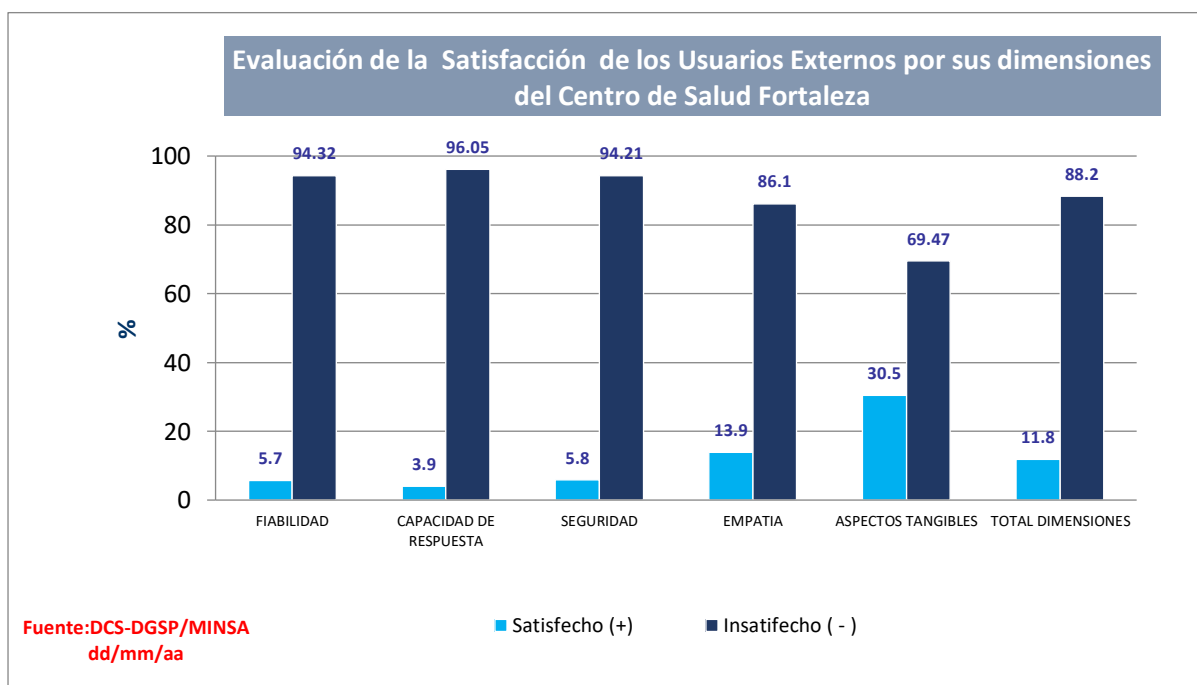
### 3.2.8 Satisfacción global de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza por sus dimensiones

Tabla 23

Distribución de frecuencias de la satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

Dimensiones	Satisfecho (+) %	Insatisfecho (-) %
Fiabilidad	5,7	94,3
Capacidad de respuesta	3,9	96,0
Seguridad	5,8	94,2
Empatía	13,9	86,1
Aspectos tangibles	30,5	69,4
Total	11,8	88,2

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 16. Satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

### **Interpretación:**

En la tabla 23 y figura 16, se observa que en relación a la satisfacción global por las cinco dimensiones de la calidad de atención de los 95 encuestados asegurados al SIS en el centro de salud Fortaleza, el 96% está insatisfecho con la dimensión capacidad de respuesta y solo el 4% está satisfecho. El 94% está insatisfecho con la dimensión fiabilidad y solo el 6% está satisfecho. Asimismo, se observa con la dimensión seguridad. El 86% está insatisfecho con la dimensión empatía y solo el 14% está satisfecho, por último, el 69% está insatisfecho con la dimensión aspectos tangibles y solo el 31% está satisfecho. Por lo tanto, la insatisfacción global que se ve manifiesta en el centro de salud Fortaleza fue encabezada por las siguientes dimensiones, capacidad de respuesta (96%), seguido de fiabilidad y seguridad (94%), empatía (86%) y aspectos tangibles (69%).

### **3.2.9 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza por sus ítems de la dimensión fiabilidad**

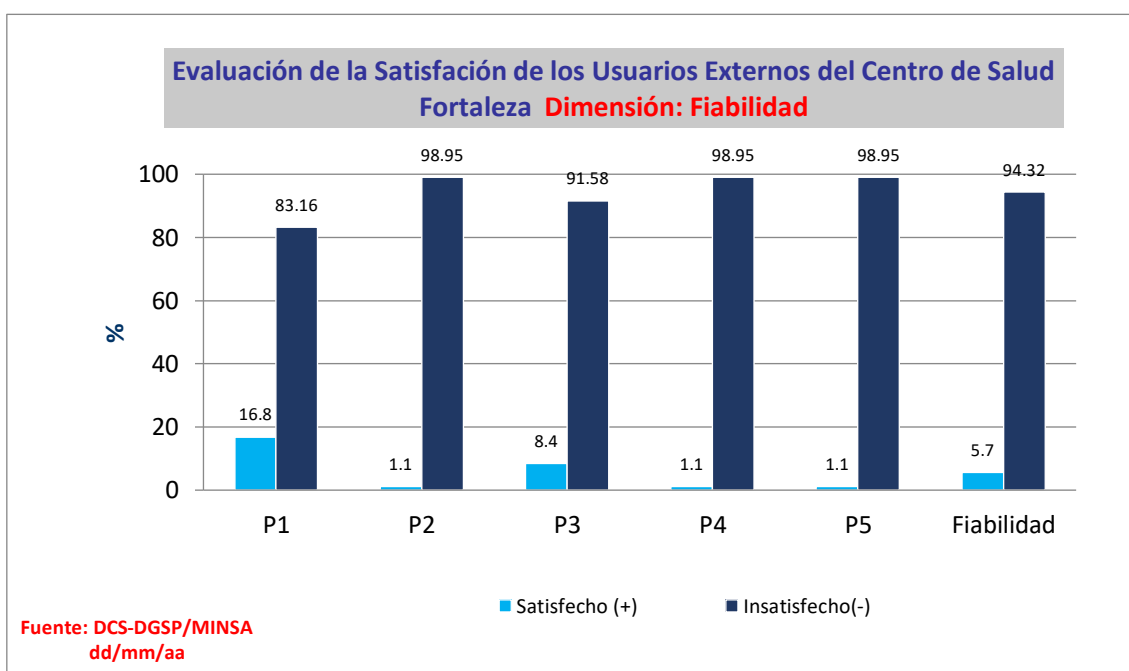
Tabla 24

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

<b>Preguntas/Fiabilidad</b>	<b>Satisfecho (+)</b>		<b>Insatisfecho (-)</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
P1	16	16,8	79	83,1
P2	1	1,1	94	98,9
P3	8	8,4	87	91,5
P4	1	1,1	94	98,9
P5	1	1,1	94	98,9
Total	27	5,7	448	94,3

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

N° PREGUNTAS
E1 ¿Que los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin discriminación, mejor dicho sin importar su condición socioeconómica?
P1 ¿Usted fue atendido sin discriminación o sin importar su condición socioeconómico?
E2 Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada
P2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
E3 Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS
P3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?
E4 Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.
P4 ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?
E5 Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico
P5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 17. Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

### Interpretación:

En la tabla 24 y figura 17, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión fiabilidad de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza, los cinco ítems inmersos

demonstraron insatisfacción por encima del 80%, expresándose mayor insatisfacción según orden descendente de 99% en los ítems: P2 (atención respetando orden de llegada), P4 (contar con mecanismos de quejas y reclamos), P5 (medicamentos recetados desabastecidos en farmacia), seguido del ítem P3 (92%) y P1 (83%)

### 3.2.10 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta

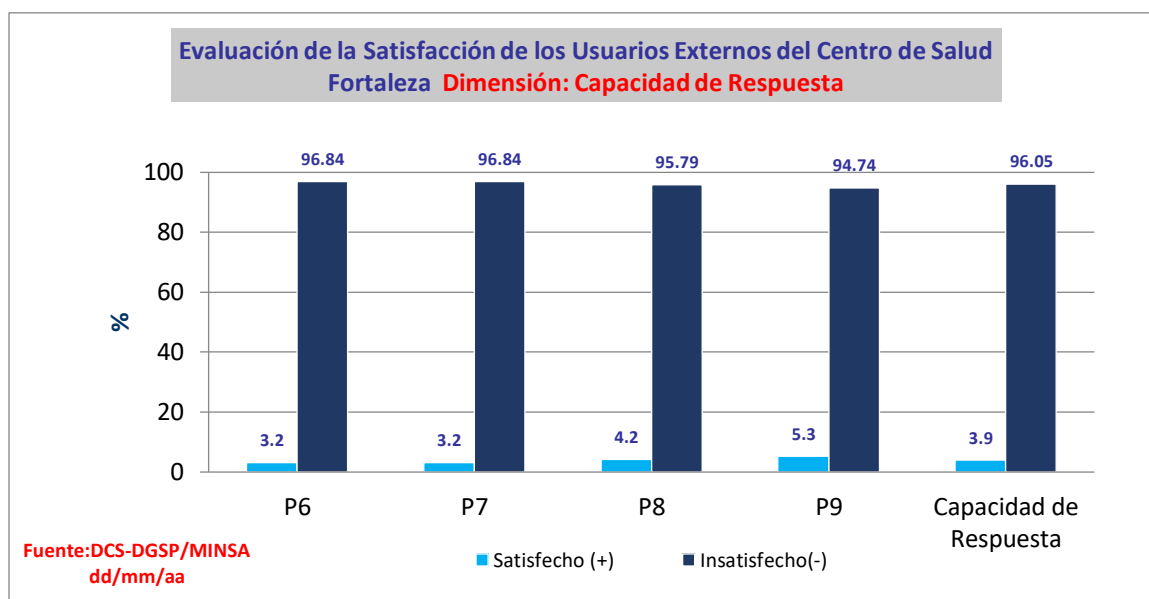
Tabla 25

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

Preguntas/Capacidad de respuesta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	3	3,2	92	96,8
P7	3	3,2	92	96,8
P8	4	4,2	91	95,7
P9	5	5,3	90	94,7
Total	15	3,9	365	96,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos

<b>E6</b> Que la atención en el área caja/farmacia sea rápida
<b>P6</b> ¿La atención en el área caja/farmacia fue rápida?
<b>E7</b> Que la atención en el área de admisión sea rápida
<b>P7</b> ¿La atención en el área de admisión fue rápida?
<b>E8</b> Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
<b>P8</b> ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?
<b>E9</b> Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios
<b>P9</b> ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 18.* Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate 2016

#### **Interpretación:**

En la tabla 25 y figura 18, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza, los cuatro ítems inmersos demostraron insatisfacción por encima del 95%, expresándose mayor insatisfacción según orden descendente de 97% en los ítems: P6 (la atención en caja/farmacia es rápida) y P7 (la atención en admisión es rápida), por otro lado en ítem P8 obtuvo un 96% de insatisfacción (tiempo de espera corto) y el ítem P9 obtuvo un 95% de insatisfacción (si presenta un problema se resuelve inmediato)

### **3.2.11 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza por sus ítems de la dimensión seguridad**

Tabla 26

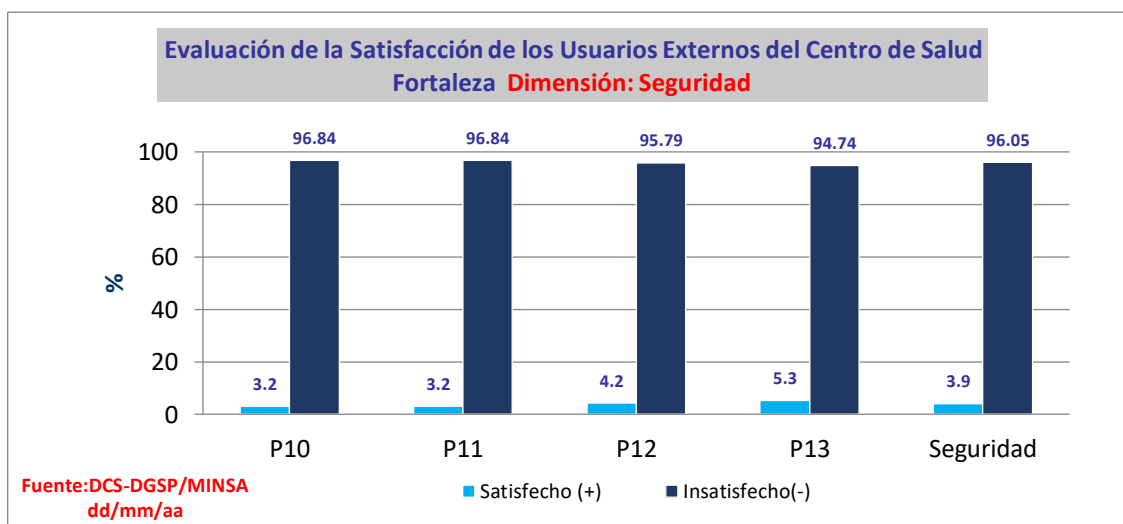
*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*



Preguntas/Seguridad	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	4	4,2	91	95,7
P11	0	0,0	95	100,0
P12	5	5,3	90	94,7
P13	13	13,7	82	86,3
Total	22	5,8	358	94,2

Fuente: Instrumento de recolección de datos

<b>E10</b> Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
<b>P10</b> ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
<b>E11</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
<b>P11</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?
<b>E12</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud
<b>P12</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
<b>E13</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza
<b>P13</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 19. Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate. 2016

**Interpretación:**

En la tabla 26 y figura 19, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión seguridad de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza, los cuatro ítems inmersos demostraron insatisfacción por encima del 94%, expresándose mayor insatisfacción según orden descendente de 97% los ítems P10 (se respetó su privacidad en el consultorio) y P11 (el profesional le realizó examen completo y minucioso), por otro lado el ítem P12 (le brindan tiempo suficiente para contestar sus preguntas) obtuvo una insatisfacción de 96% y el ítem P13 (el profesional le inspira confianza) una insatisfacción de 95%

### 3.2.12 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza por sus ítems de la dimensión empatía

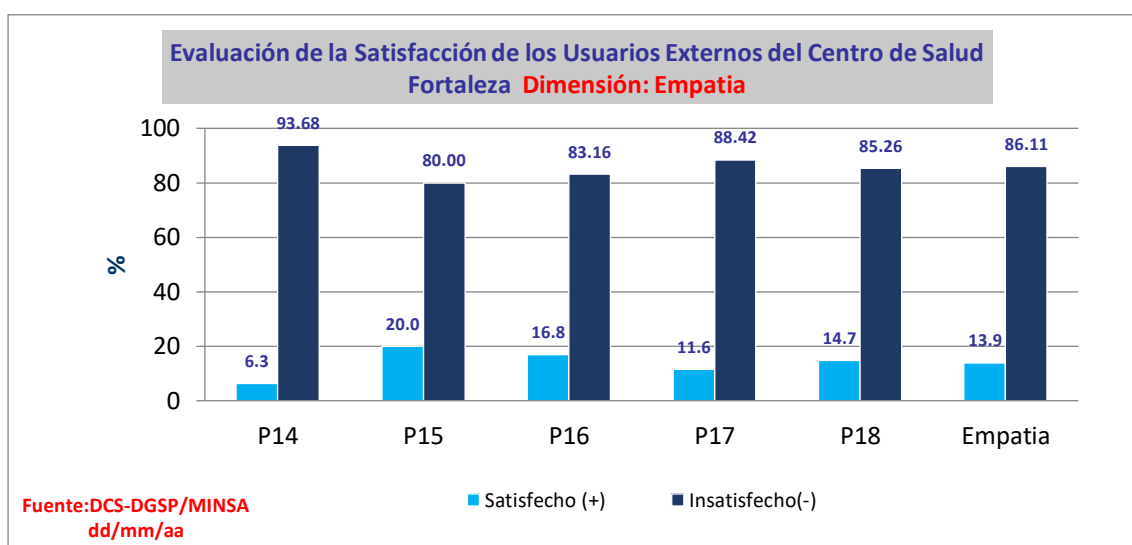
Tabla 27

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

Preguntas/Empatía	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P14	6	6,3	89	93,6
P15	19	20,0	76	80,0
P16	16	16,8	79	83,1
P17	11	11,6	84	88,4
P18	14	14,7	81	85,2
Total	66	13,9	409	86,1

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

<b>E14</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
<b>P14</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E15</b> Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
<b>P15</b> ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E16</b> Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia
<b>P16</b> ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E17</b> Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención
<b>P17</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
<b>E18</b> Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
<b>P18</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 20.* Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate 2016

#### **Interpretación:**

En la tabla 27 y figura 20, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión empatía de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza, los cinco ítems inmersos demostraron insatisfacción por encima del 93%, expresándose mayor

insatisfacción según orden descendente de 94% los ítems P14 (trato con amabilidad y respeto), seguido del P17 con 88% de insatisfacción (le explicaron el resultado de su salud), así como P18 (le explicaron sobre su tratamiento y cuidados de su salud) con un 85% de insatisfacción, seguido del ítem P16 (trato con amabilidad y respeto) con un 83% de insatisfacción, y por último el ítem P15 (el personal de caja/farmacia le trato con amabilidad y respeto) con un 80% de insatisfacción.

### 3.2.13 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles

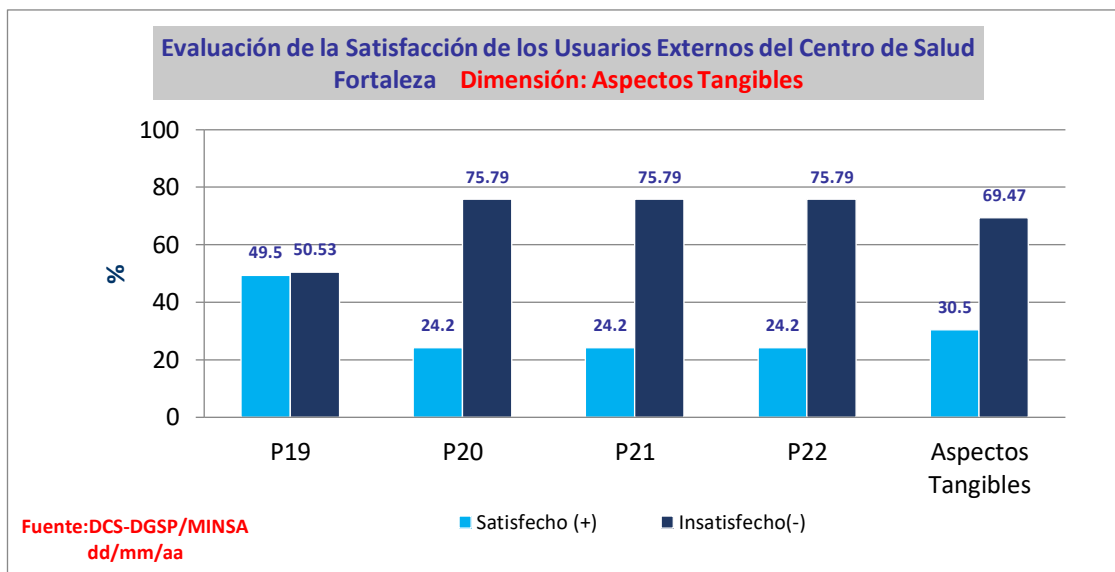
Tabla 28

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016*

Preguntas/Aspectos tangibles	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	47	49,5	48	50,5
P20	23	24,2	72	75,7
P21	23	24,2	72	75,7
P22	23	24,2	72	75,7
Total	116	30,5	264	69,4

Fuente: Instrumento de recolección de datos

<b>E19</b> Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes
<b>P19</b> ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
<b>E20</b> Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para la comodidad de los pacientes
<b>P20</b> ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron bancas y sillas para su comodidad?
<b>E21</b> Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes
<b>P21</b> ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
<b>E22</b> Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
<b>P22</b> ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 21.* Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate 2016

#### **Interpretación:**

En la tabla 28 y figura 21, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza, los cuatro ítems inmersos demostraron insatisfacción por encima del 75%, expresándose mayor insatisfacción según orden descendente en los ítems P20 (el consultorio y sala de espera se encuentran limpios), P21 (el establecimiento cuenta con baños limpios), P22 (los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios) con de 76% correspondientemente en cada uno de ellos, seguido del ítem P19 (los carteles, letreros del establecimiento orientan al paciente) con un 51% de insatisfacción.

### 3.2.13 Semaforización de la insatisfacción de los usuarios externos del centro de salud Fortaleza para matriz de mejora continua

Tabla 29

Semaforización de la insatisfacción por sus 22 ítems pares de los usuarios externos atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza, Ate.2016

Nº	Preguntas	Satisfechos ( + )		Insatisfechos( - )	
		n	%	n	%
1	P01	16	16.8	79	83.16
2	P02	1	1.1	94	98.95
3	P03	8	8.4	87	91.58
4	P04	1	1.1	94	98.95
5	P05	1	1.1	94	98.95
6	P06	3	3.2	92	96.84
7	P07	3	3.2	92	96.84
8	P08	4	4.2	91	95.79
9	P09	5	5.3	90	94.74
10	P10	4	4.2	91	95.79
11	P11	0	0.0	95	100.00
12	P12	5	5.3	90	94.74
13	P13	13	13.7	82	86.32
14	P14	6	6.3	89	93.68
15	P15	19	20.0	76	80.00
16	P16	16	16.8	79	83.16
17	P17	11	11.6	84	88.42
18	P18	14	14.7	81	85.26
19	P19	47	49.5	48	50.53
20	P20	23	24.2	72	75.79
21	P21	23	24.2	72	75.79
22	P22	23	24.2	72	75.79
<b>Porcentaje Total</b>		<b>246</b>	<b>11.77</b>	<b>1844</b>	<b>88.23</b>

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

#### Interpretación:

En la tabla 29, se observa que en relación al nivel de satisfacción global de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza, muestra un 88% de insatisfacción global y solo un 12% de

satisfacción global, lo cual implica que existe una mala calidad de atención en la gran mayoría de evaluación de los ítems del centro de salud Fortaleza. En tal sentido para efectos de interpretación según la Guía Técnica del MINSA, 21 ítems pares que equivalen al 95% de la encuesta se consideran como elementos a priorizar, ya que obtienen niveles de insatisfacción “por mejorar” que son valores encima del 60% en cada uno de ellos.

### 3.2.14 Condición del encuestado del centro de salud Alfa Omega

Tabla 30

*Distribución de frecuencias de la condición del encuestado de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

<b>Condición del encuestado</b>	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Usuario	95	100,0
Acompañante	0	0
Total	95	100,0

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

#### **Interpretación:**

En la tabla 30, en relación a la condición del encuestado se observa que de los 95 encuestados asegurados al SIS en el Centro de Salud Alfa Omega, el 100% (95) son usuarios externos que se atienden por consulta externa del Establecimiento de Salud, por otro lado, no se evidencio ningún acompañante en la recolección de datos de la encuesta al centro de salud Alfa Omega.

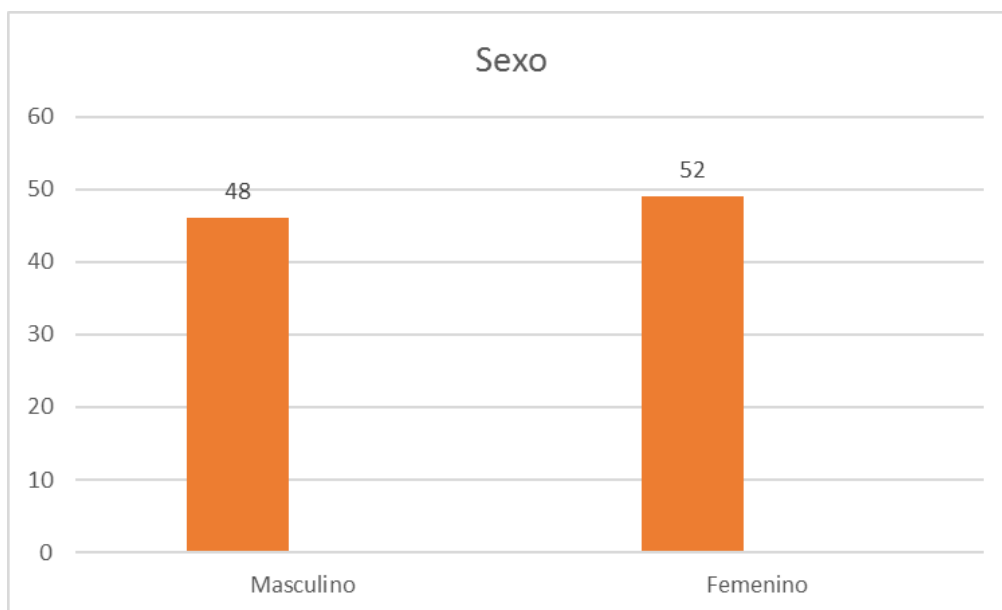
### 3.2.15 Sexo

Tabla 31

*Distribución de frecuencias del sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia (fi)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Masculino	46	48,4
Femenino	49	51,6
Total	95	100,0

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 22. Sexo de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 29 y figura 26, se observa que en relación a la distribución del sexo de los 95 encuestados asegurados al SIS en el centro de salud Alfa Omega, el 48% (46) fueron del sexo masculino y el 52% (49) del sexo femenino.

#### 3.2.16 Nivel de estudio

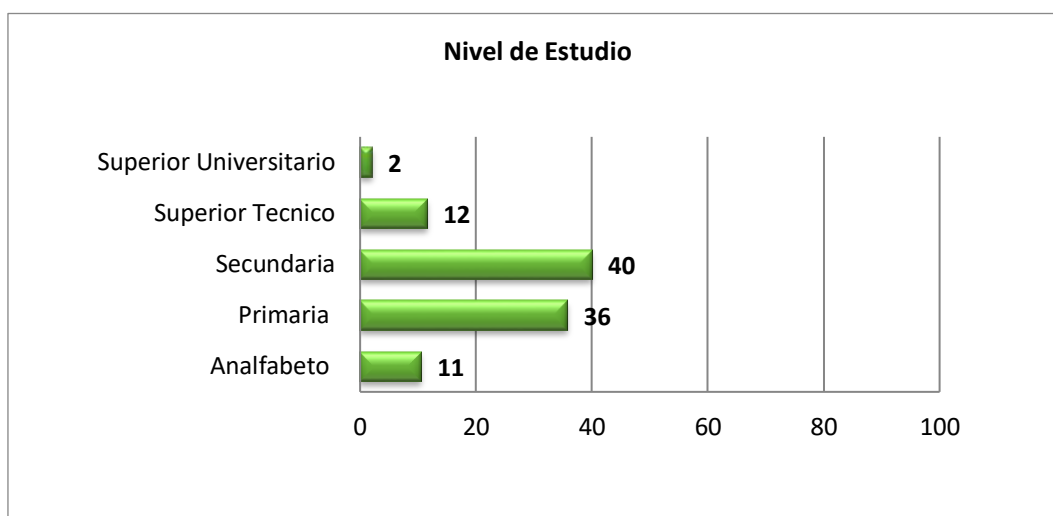
Tabla 32

Distribución de frecuencias del nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

Nivel de estudio	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Analfabeto	10	10,5
Primaria	34	35,7
Secundaria	38	40,0
Superior técnica	11	11,5
Superior universitaria	2	2,1
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos





Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 23. Nivel de estudio de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 32 y figura 23, se observa que en relación al nivel de estudio de los 95 encuestados asegurados al SIS en el centro de salud Alfa Omega, el 40% (38) tuvieron estudios de secundaria, 36% (34) estudios de primaria, 12% (11) tuvieron estudios de institutos técnicos, un 11% (10) fueron analfabetos y solo 2% (2) tuvieron estudios superiores universitarios.

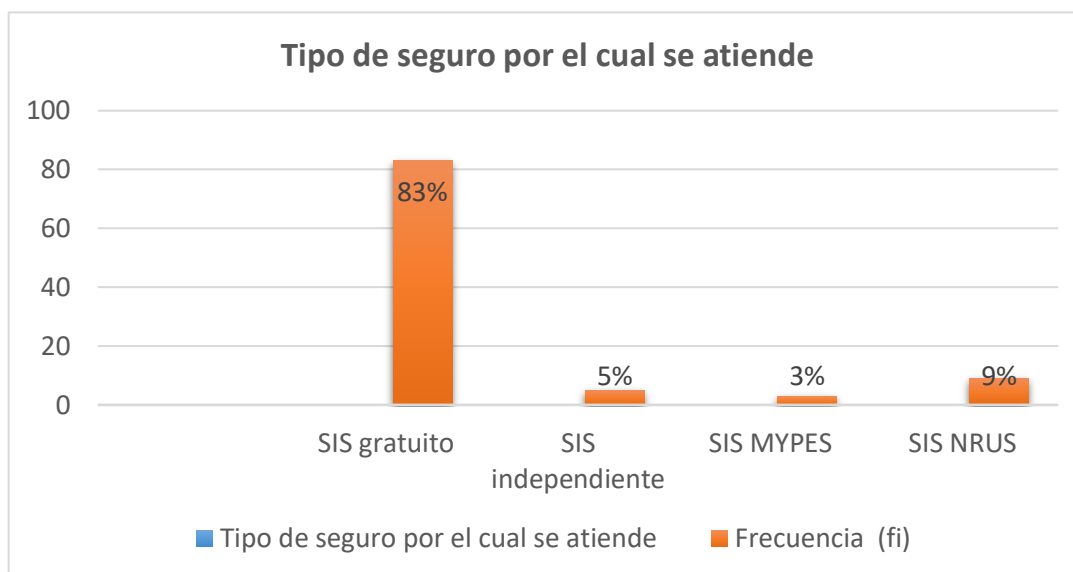
#### 3.2.17 Tipo de seguro por el cual se atiende

Tabla 33

Distribución de frecuencias del tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

Tipo de seguro por el cual se atiende	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
SIS gratuito	79	83,1
SIS independiente	5	5,2
SIS MYPES	3	3,1
SIS NRUS	8	8,4
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 24. Tipo de seguro por el cual se atienden los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 33 y figura 24, se observa que en relación al tipo de seguro de los 95 encuestados asegurados al SIS en el centro de salud Alfa Omega, el 100% (95) tiene el seguro integral de salud (SIS) ya sea en cualquiera de sus modalidades, SIS gratuito, SIS independiente, SIS NRUS o SIS MYPES, debido a que la investigación estuvo enfocada solo a los usuarios externos asegurados al SIS.

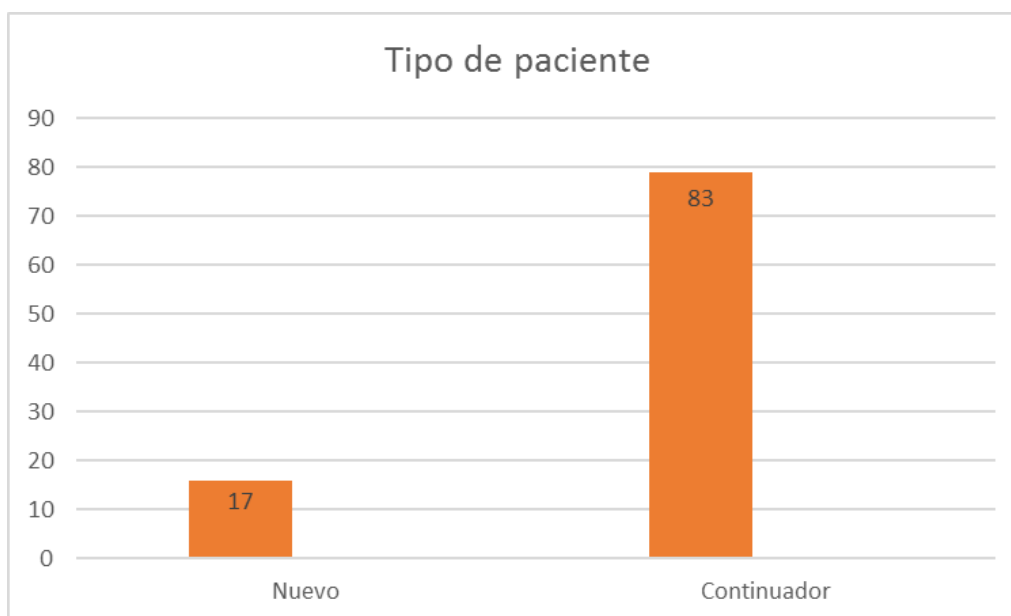
#### 3.2.18 Tipo de paciente

Tabla 34

Distribución de frecuencias del tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

Tipo de paciente	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Nuevo	16	16,8
Continuador	79	83,1
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 25. Tipo de pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 34 y figura 25, se observa que en relación a al tipo de paciente de los 95 encuestados asegurados al SIS en el centro de salud Alfa Omega, el 83% (79) son de tipo continuador y el 17% (16) son nuevos, esto implica que la mayoría de encuestados son asegurados SIS frecuentes a los consultorios externos del establecimiento de salud, lo que su percepción sería más fiable.

#### 3.2.19 Personal que realizo la atención

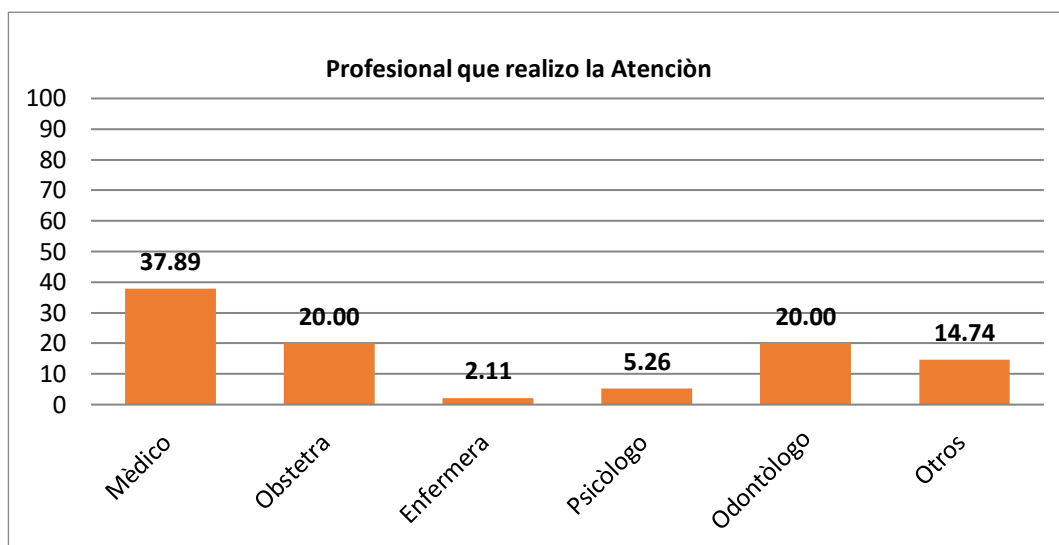
Tabla 35

Distribución de frecuencias del personal que realizo la atención de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

Personal que realizo la atención	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Medico	36	37,8
Obstetra	19	20,0
Enfermera	2	2,1
Psicólogo	5	5,2
Odontólogo	19	20,0

Otros	14	14,7
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 26. Personal que realizó la atención a los asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 35 y figura 26, se observa que en relación al personal de salud que realizó la atención, ósea al tipo de consultorio externo que fueron atendidos los 95 asegurados al SIS en el centro de salud Alfa Omega, el 38% (36) se atendieron por consultorio de medicina general, 20% (19) por consultorio de obstetricia y odontología respectivamente, 15% (14) se atendieron por otros, ósea nutrición y/o laboratorio, 5% (5) se atendieron por consultorio de psicología y 2% (2) se atendieron por consultorio de enfermería.

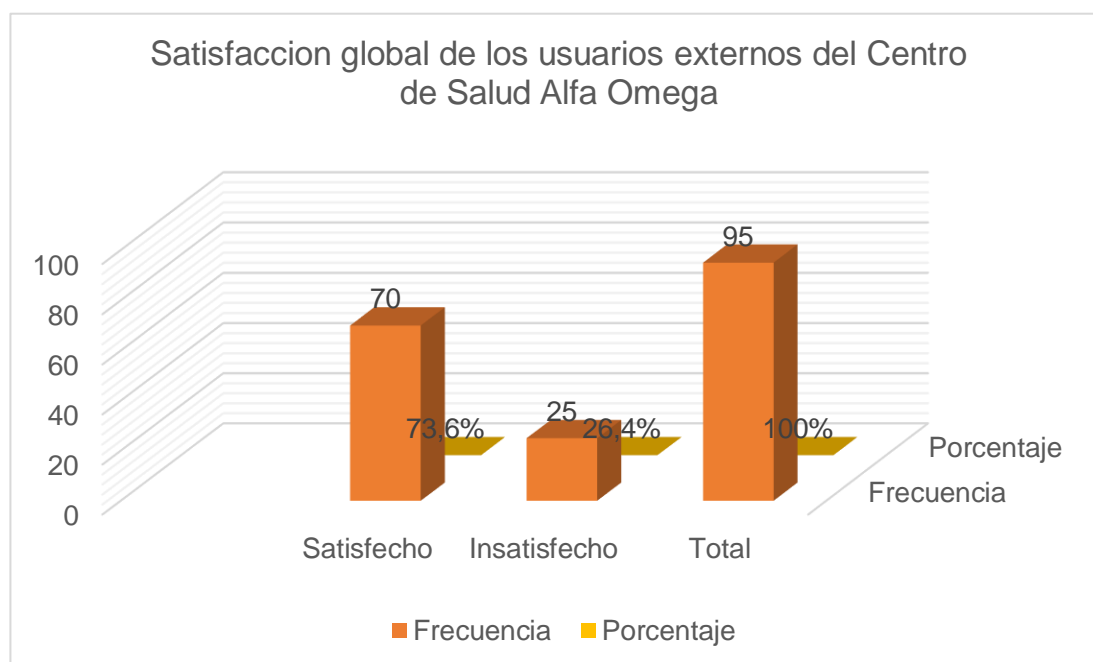
### 3.2.20 Satisfacción global de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega

Tabla 36

Distribución de frecuencias de la satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

Satisfacción global de los usuarios externos	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Satisfecho	70	73,6
Insatisfecho	25	26,4
Total	95	100,0

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

**Figura 27.** Satisfacción global de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa en el Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

#### Interpretación:

En la tabla 36 y figura 27, se observa que en relación a la satisfacción global de los 95 encuestados asegurados al SIS del centro de salud Alfa Omega, el 74% (70) se encuentra satisfecho, lo que en otras palabras equivale a percibir una calidad de atención óptima. Sin embargo, en el mismo establecimiento el 26% (25) se encuentra insatisfecho, equivalente a la percepción de una mala calidad de atención. Estos resultados porcentuales también se demuestran según la Guía Técnica del MINSA, donde refiere que valores globales de satisfacción menor al 40% corresponde a insatisfacción y valores globales de satisfacción mayor al 60% corresponden a satisfacción.

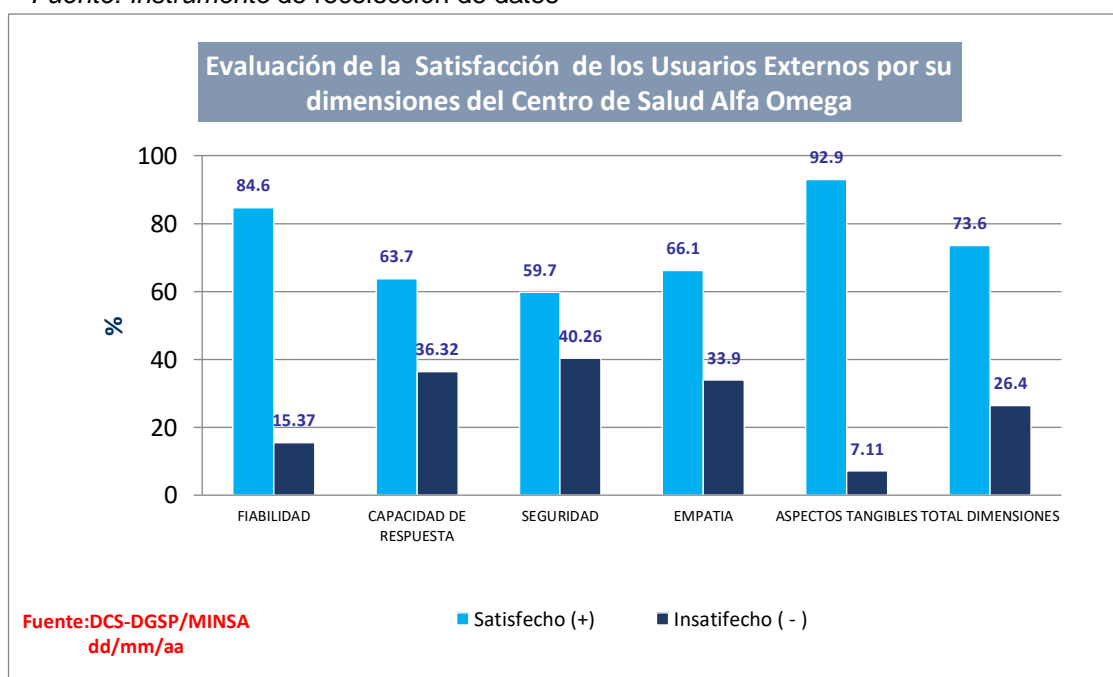
### 3.2.21 Satisfacción global de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega por sus dimensiones

Tabla 37

Distribución de frecuencias de la satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

Dimensiones	Satisfecho (+) %	Insatisfecho (-) %
Fiabilidad	84,6	15,3
Capacidad de respuesta	63,7	36,3
Seguridad	59,7	40,2
Empatía	66,1	33,9
Aspectos tangibles	92,9	7,1
Total	73,6	26,4

Fuente: Instrumento de recolección de datos



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 28. Satisfacción global por sus dimensiones de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

### Interpretación:

En la tabla 37 y figura 28, se observa que en relación a la satisfacción global por sus cinco dimensiones de la calidad de atención de los 95 encuestados asegurados al SIS en el centro de salud Alfa Omega, con respecto a la dimensión fiabilidad el 85% estuvo satisfecho, mientras el 15% estuvo insatisfecho, con la dimensión capacidad de respuesta el 64% estuvo satisfecho, mientras el 36% estuvo insatisfecho, con respecto a la dimensión seguridad el 60% estuvo satisfecho, mientras el 40% estuvo insatisfecho, con respecto a la dimensión empatía el 66% estuvo satisfecho, mientras el 34% insatisfecho y por último, con respecto a la dimensión de aspectos tangibles el 93% estuvo satisfecho y solo el 7% insatisfecho. Por ende, debido a que en todas sus dimensiones predominó la satisfacción como resultado, las dimensiones con más resultados de satisfacción fueron los aspectos tangibles (93%), seguido de fiabilidad (85%), empatía (66%), capacidad de respuesta (64%) y seguridad (60%).

### 3.2.22 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega por sus ítems de la dimensión fiabilidad

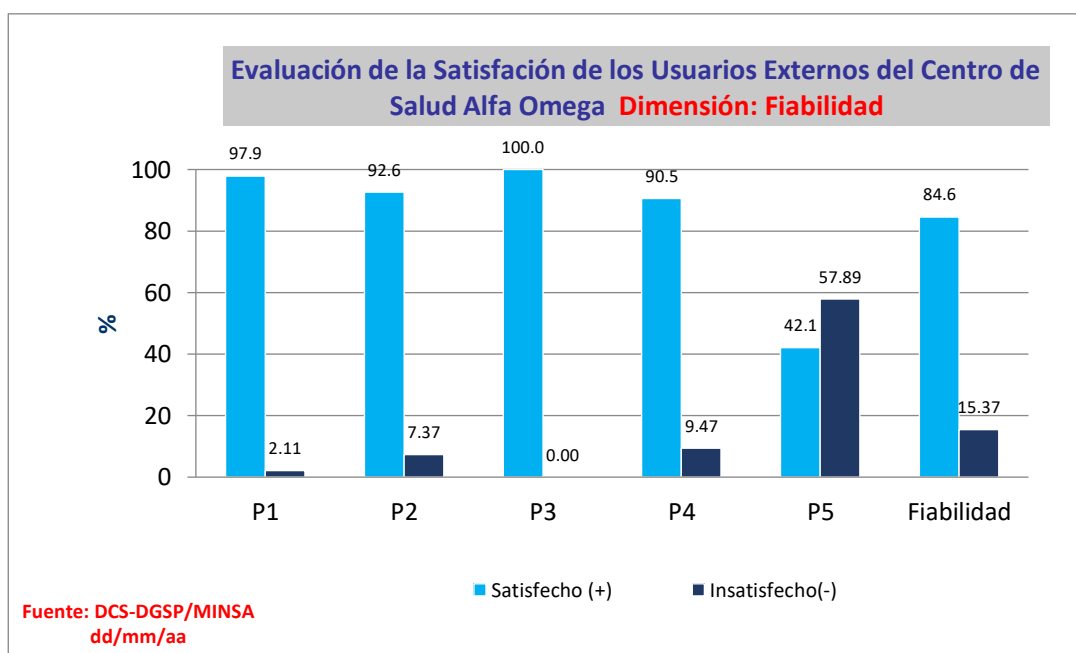
Tabla 38

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

Preguntas/Fiabilidad	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	93	97,9	2	2,1
P2	88	92,6	7	7,3
P3	95	100,0	0	0,0
P4	86	90,5	9	9,4
P5	40	42,1	55	57,8
Total	402	84,6	73	15,3

Fuente: Instrumento de recolección de datos

N° PREGUNTAS
E1 ¿Que los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin discriminación, mejor dicho sin importar su condición socioeconómica?
P1 ¿Usted fue atendido sin discriminación o sin importar su condición socioeconómico?
E2 Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada
P2 ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
E3 Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS
P3 ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?
E4 Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.
P4 ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?
E5 Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico
P5 ¿La farmacia contó con los medicamentos que le recetó el médico?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 29. Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión fiabilidad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016

### Interpretación:

En la tabla 38 y figura 29, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de los 95 asegurados al SIS



atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa Omega, de los cinco ítems inmersos cuatro ítems demostraron predominio de satisfacción por encima del 90%, expresándose todo el límite de satisfacción de 100% en el ítem P3 (atención respeto el horario publicado), seguido en orden descendiente del ítem P1 con un 98% (atención sin discriminación), P2 con un 93% (atención respeto el orden de llegada), seguido del ítem P4 con un 91% (cuenta con mecanismos para queja y reclamos). Por último con respecto al ítem P5 (la farmacia cuenta con los medicamentos prescritos) obtuvo más insatisfacción que satisfacción en un 58%.

### 3.2.23 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 39

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

Preguntas/Capacidad de respuesta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P6	50	52,6	45	47,3
P7	51	53,7	44	46,3
P8	89	93,7	6	6,3
P9	52	54,7	43	45,2
Total	242	63,7	138	36,3

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

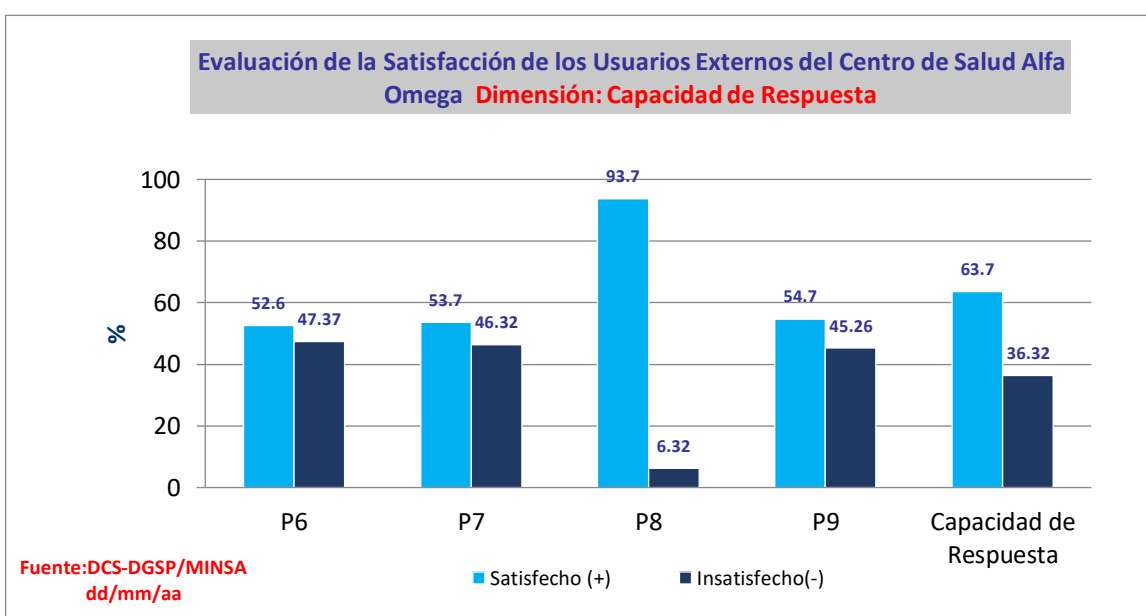
<b>E6</b> Que la atención en el área caja/farmacia sea rápida
<b>P6</b> ¿La atención en el área caja/farmacia fue rápida?
<b>E7</b> Que la atención en el área de admisión sea rápida
<b>P7</b> ¿La atención en el área de admisión fue rápida?
<b>E8</b> Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto
<b>P8</b> ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?
<b>E9</b> Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios
<b>P9</b> ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

Fuente: Instrumento de recolección de datos

Figura 30. Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión capacidad de respuesta de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016

### Interpretación:

En la tabla 39 y figura 30, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa omega, los cuatro ítems



inmersos demostraron satisfacción por encima del 53%, expresándose mayor satisfacción según orden descendente de 94% en el ítems P8 (tiempo de espera corto), con un 55% en ítem P9 (contar con mecanismo de resolver problemas de la atención), con un 54% en ítem P7 (atención en admisión es rápida), seguido con un 53% del ítem P6 (atención en caja/farmacia es rápida)

### 3.2.24 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega por sus ítems de la dimensión seguridad

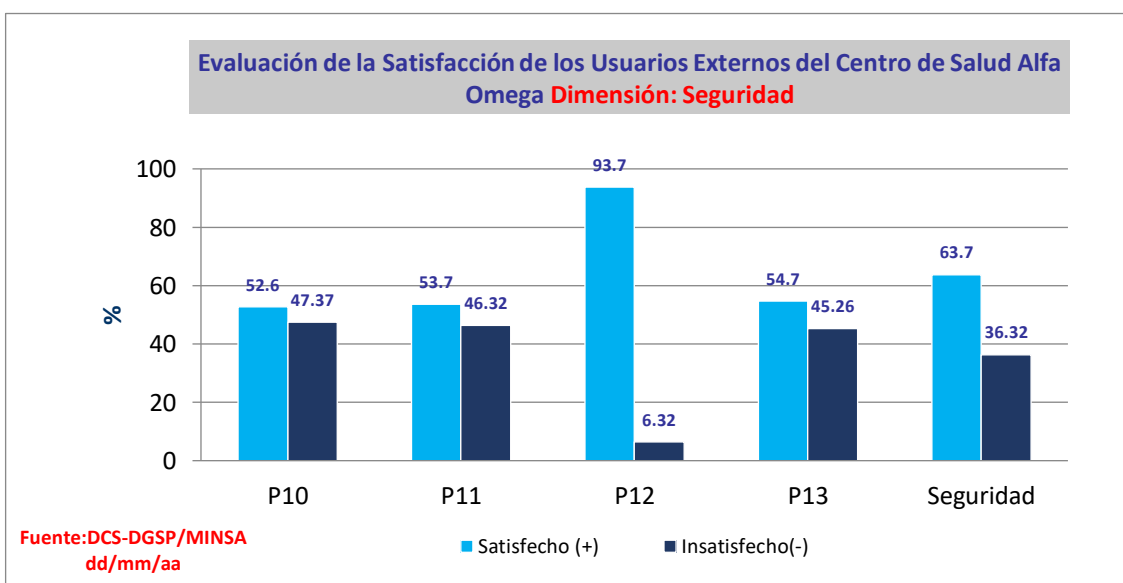
Tabla 40

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

Preguntas/Seguridad	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P10	63	66,3	32	33,6
P11	55	57,9	40	42,1
P12	52	54,7	43	45,2
P13	57	60,0	38	40,0
Total	227	59,7	153	40,2

Fuente: Instrumento de recolección de datos

<b>E10</b> Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad
<b>P10</b> ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
<b>E11</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso
<b>P11</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?
<b>E12</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud
<b>P12</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?
<b>E13</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza
<b>P13</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

*Figura 31.* Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión seguridad de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016

### **Interpretación:**

En la tabla 40 y figura 31, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión seguridad de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa Omega, los cinco ítems inmersos demostraron satisfacción por encima del 55%, reflejando mayor satisfacción según orden descendente de 66% en el ítem P10 (respeto de privacidad), con un 60% en el ítem P13 (el profesional le inspira confianza), con un 58% en el ítem P11 (el profesional le realizó un examen minucioso), seguido con un 55% en el ítem P12 (el profesional le dedicó tiempo para contestar dudas).

### **3.2.25 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega por sus ítems de la dimensión empatía**

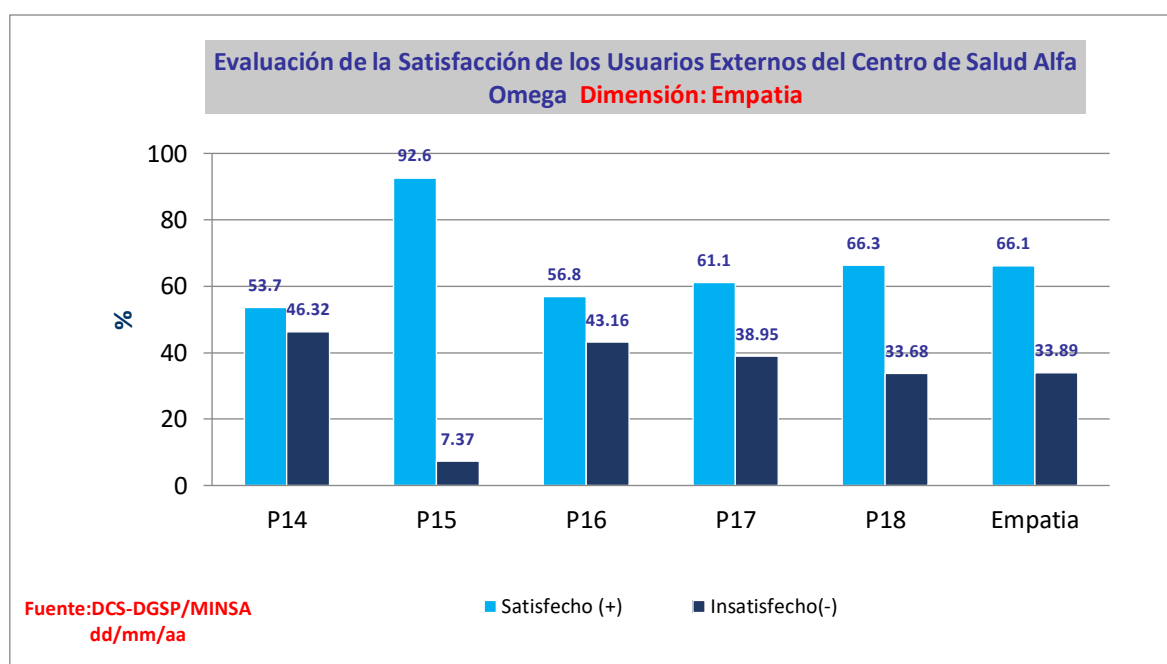
Tabla 41

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

<b>Preguntas/Empatía</b>	<b>Satisfecho (+)</b>		<b>Insatisfecho (-)</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
P14	51	53,7	44	46,3
P15	88	92,6	7	7,3
P16	54	56,8	41	43,1
P17	58	61,1	37	38,9
P18	63	66,3	32	33,6
Total	314	66,1	161	33,8

*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

<b>E14</b> Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia
<b>P14</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió lo trato con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E15</b> Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia
<b>P15</b> ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E16</b> Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia
<b>P16</b> ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?
<b>E17</b> Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención
<b>P17</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?
<b>E18</b> Que usted comprenda la explicación que le brindara el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
<b>P18</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el medico u otro profesional sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

*Figura 32.* Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión empatía de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016

### Interpretación:

En la tabla 41 y figura 32, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión empatía de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa Omega, los cinco ítems inmersos demostraron satisfacción por encima del 54%, reflejando mayor satisfacción según orden descendente de 93% en el ítem P15 (personal caja/farmacia trata con amabilidad y respeto), con un 66% en el ítem P18 (comprensión de la explicación del tratamiento que brinda el profesional), con un 61% en el ítem P17 (comprensión de la explicación sobre resultado que brinda el profesional), seguido con un 57% en el ítem P16 (personal de admisión trata con amabilidad y respeto) y con un 54% en el ítem P14 (el profesional trata con amabilidad y respeto).

### 3.2.26 Satisfacción de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles

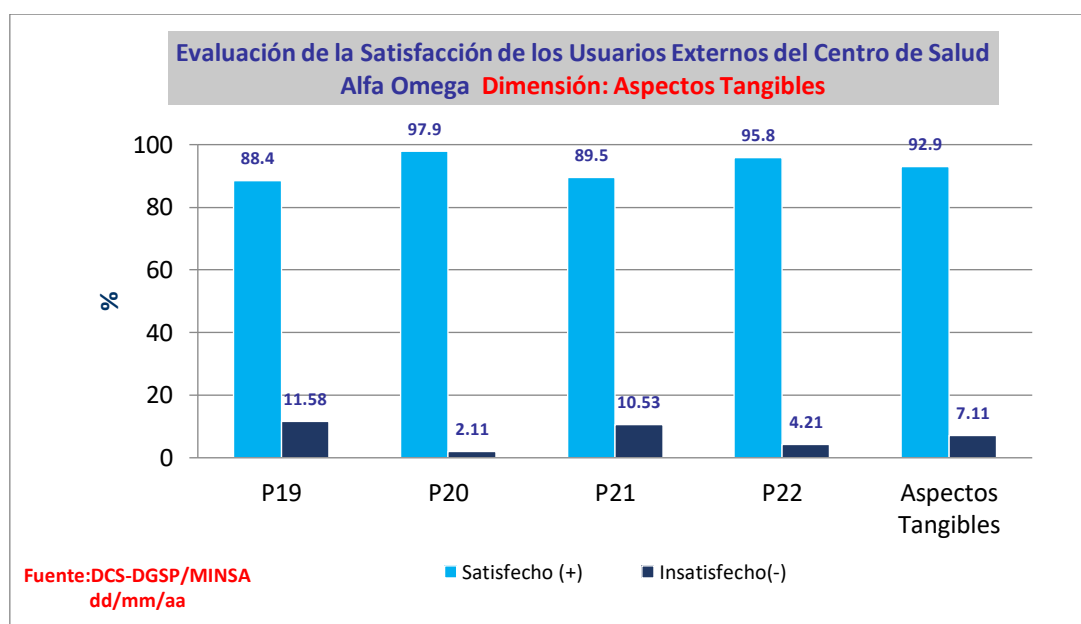
Tabla 42

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

Preguntas/Aspectos tangibles	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P19	84	88,4	11	11,5
P20	93	97,9	2	2,1
P21	85	89,5	10	10,5
P22	91	95,8	4	4,2
Total	353	92,9	27	7,1

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

<b>E19</b> Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes
<b>P19</b> ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?
<b>E20</b> Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para la comodidad de los pacientes
<b>P20</b> ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron bancas y sillas para su comodidad?
<b>E21</b> Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes
<b>P21</b> ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?
<b>E22</b> Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención
<b>P22</b> ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?



Fuente: Instrumento de recolección de datos

**Figura 33.** Satisfacción de los usuarios externos por sus ítems de la dimensión aspectos tangibles de los asegurados SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate 2016

### Interpretación:

En la tabla 42 y figura 33, se observa que en relación a la satisfacción de la dimensión aspectos tangibles de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa omega, los cuatro ítems inmersos demostraron notoria satisfacción por encima del 90%,

reflejándose mayor satisfacción según orden descendente de 98% en el ítem P20 (el consultorio y sala de espera están limpios), con un 96% en el ítem P22 (el consultorio cuenta con equipos disponibles), con un 89% en el ítem P21 (el establecimiento cuenta con baños limpios), seguido de un 88% en el ítem P19 (los carteles o flechas orientan a los pacientes).

### 3.2.27 SemafORIZACIÓN de la insatisfacción de los usuarios externos del centro de salud Alfa Omega para matriz de mejora continua

Tabla 43

*SemafORIZACIÓN de la insatisfacción por sus 22 ítems pares de los usuarios externos atendidos por consulta externa del Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	93	97.9	2	2.11
2	P02	88	92.6	7	7.37
3	P03	95	100.0	0	0.00
4	P04	86	90.5	9	9.47
5	P05	40	42.1	55	57.89
6	P06	50	52.6	45	47.37
7	P07	51	53.7	44	46.32
8	P08	89	93.7	6	6.32
9	P09	52	54.7	43	45.26
10	P10	63	66.3	32	33.68
11	P11	55	57.9	40	42.11
12	P12	52	54.7	43	45.26
13	P13	57	60.0	38	40.00
14	P14	51	53.7	44	46.32
15	P15	88	92.6	7	7.37
16	P16	54	56.8	41	43.16
17	P17	58	61.1	37	38.95
18	P18	63	66.3	32	33.68
19	P19	84	88.4	11	11.58
20	P20	93	97.9	2	2.11
21	P21	85	89.5	10	10.53
22	P22	91	95.8	4	4.21
<b>Porcentaje Total</b>		<b>1538</b>	<b>73.59</b>	<b>552</b>	<b>26.41</b>

> 60%	<b>Por Mejorar</b>
40 – 60 %	<b>En Proceso</b>
< 40	<b>Aceptable</b>



**Interpretación:**

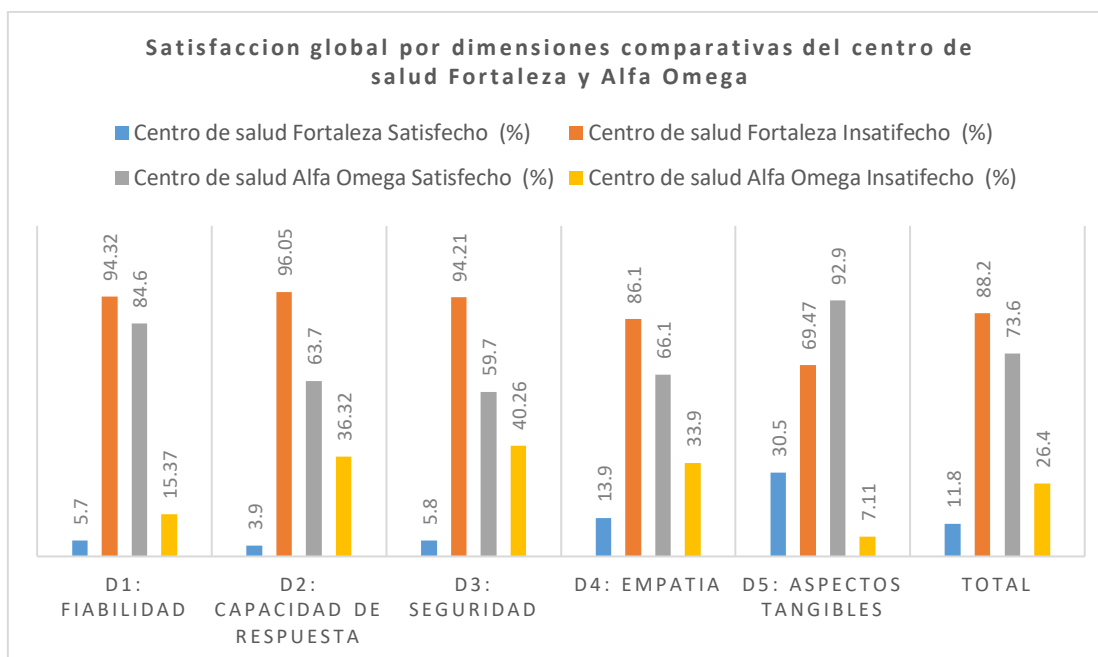
En la tabla 43, se observa que en relación al nivel de satisfacción global de los pacientes asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Alfa Omega, muestra un 26% de insatisfacción global y un 74% de satisfacción global, lo cual implica que existe una percepción de buena calidad de atención en la gran mayoría de evaluación de los ítems del centro de salud Alfa Omega, específicamente en 14 ítems pares de los 22 ítems pares. Para efectos de interpretación de insatisfacción según la Guía Técnica del MINSA, 13 ítems pares que equivalen al 59% de la encuesta se consideran como elementos satisfechos, ya que obtienen niveles de insatisfacción “por mejorar” que son valores por debajo del 40% en cada uno de ellos. Y 9 ítems pares que equivalen al 41% de la encuesta se consideran como elementos intermedios, ya que obtienen niveles de insatisfacción “en proceso”.

### **3.2.28 Satisfacción e insatisfacción global por dimensiones comparativa entre el centro de salud Fortaleza y centro de salud Alfa Omega**

Tabla 44

*Evaluación de la satisfacción e insatisfacción global por dimensiones comparativa de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza y Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

<b>Dimensiones</b>	<b>Centro de salud Fortaleza Satisfecho (+)</b>	<b>Centro de salud Fortaleza Insatisfecho (-)</b>	<b>Centro de salud Alfa Omega Satisfecho (+)</b>	<b>Centro de salud Alfa Omega Insatisfecho (-)</b>
D1: Fiabilidad	5.7	94.32	84.6	15.37
D2: Capacidad de respuesta	3.9	96.05	63.7	36.32
D3: Seguridad	5.8	94.21	59.7	40.26
D4: Empatía	13.9	86.1	66.1	33.9
D5: Aspectos tangibles	30.5	69.47	92.9	7.11
Total	11.8	88.2	73.6	26.4



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

**Figura 34.** Satisfacción global por dimensiones comparativa de los asegurados SIS atendidos por consulta externa entre los dos establecimientos de salud, Ate 2016

### **Interpretación:**

En la tabla 44 y figura 34, se observa que en relación a la satisfacción e insatisfacción global comparativa por dimensiones de los 95 encuestados asegurados al SIS atendidos por consulta externa del centro de salud Fortaleza y centro de salud Alfa omega, en la dimensión fiabilidad el centro de salud Fortaleza obtuvo una satisfacción de 6% mientras que el centro de salud Alfa Omega obtuvo un 85%, asimismo el centro de salud Fortaleza obtuvo una insatisfacción de 94% y el centro de salud Alfa Omega obtuvo un 15%. En la dimensión capacidad de respuesta el centro de salud Fortaleza obtuvo de satisfacción un 4% mientras que el centro de salud Alfa Omega un 64%, con respecto a la insatisfacción de la capacidad de respuesta el centro de salud Fortaleza obtuvo un 96% mientras que el centro de salud Alfa Omega un 36%. En la dimensión seguridad el centro de salud fortaleza obtuvo una satisfacción de 6% mientras que el centro de salud alfa omega un 60%, con respecto a la insatisfacción de la seguridad el centro de salud Fortaleza obtuvo un 94% y el centro de salud Alfa Omega un 40%. En la dimensión empatía el centro de

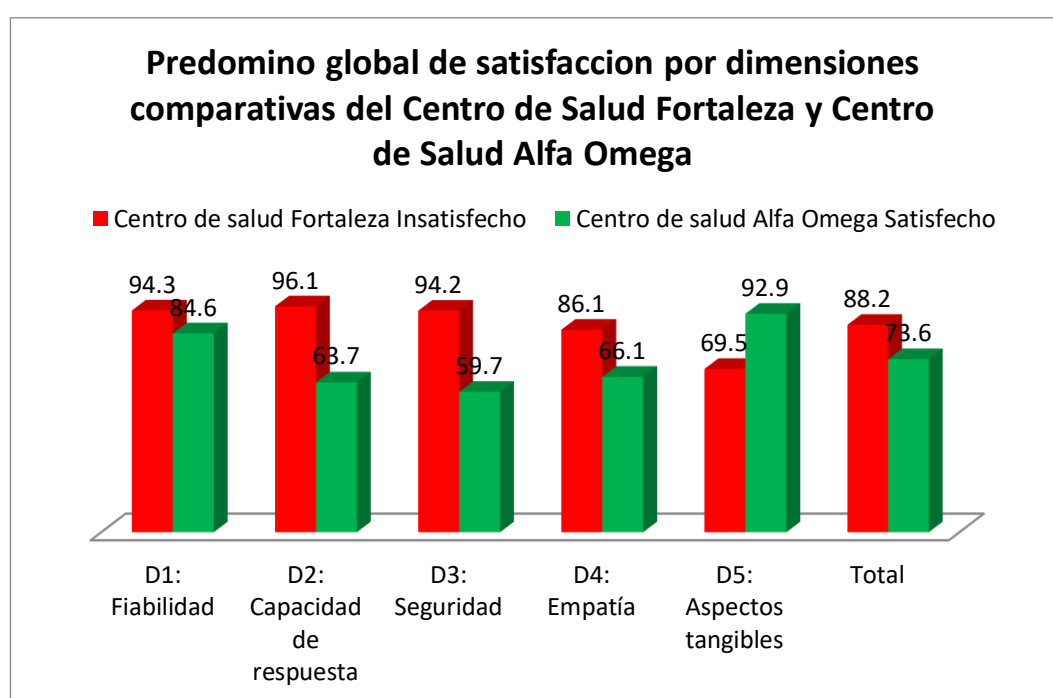
salud Fortaleza obtuvo de satisfacción un 14% mientras que el centro de salud Alfa Omega un 66%, con respecto a la insatisfacción de la empatía el centro de salud Fortaleza obtuvo un 86% y el centro de salud Alfa Omega un 34%. Por ultimo en la dimensión aspectos tangibles el centro de salud Fortaleza obtuvo una satisfacción de 31% mientras que el centro de salud Alfa Omega un 93%, con respecto a la insatisfacción de los aspectos tangibles el centro de salud Fortaleza obtuvo un 69% mientras que el centro de salud Alfa Omega un 7%.

### 3.2.29 Predominio global de la satisfacción por dimensiones comparativa entre el centro de salud Fortaleza y centro de salud Alfa Omega

Tabla 45

*Evaluación del predominio global de la satisfacción por dimensiones comparativa de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza y Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

Dimensiones	Centro de salud Fortaleza Insatisfecho (%)	Centro de salud Alfa Omega Satisfecho (%)
D1: Fiabilidad	94.32	84.6
D2: Capacidad de respuesta	96.05	63.7
D3: Seguridad	94.21	59.7
D4: Empatía	86.1	66.1
D5: Aspectos tangibles	69.47	92.9
Total	88.2	73.6



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

*Figura 35.* Predominio global de la satisfacción por dimensiones comparativa de los asegurados SIS atendidos por consulta externa entre los dos establecimientos de salud, Ate 2016

### **Interpretación:**

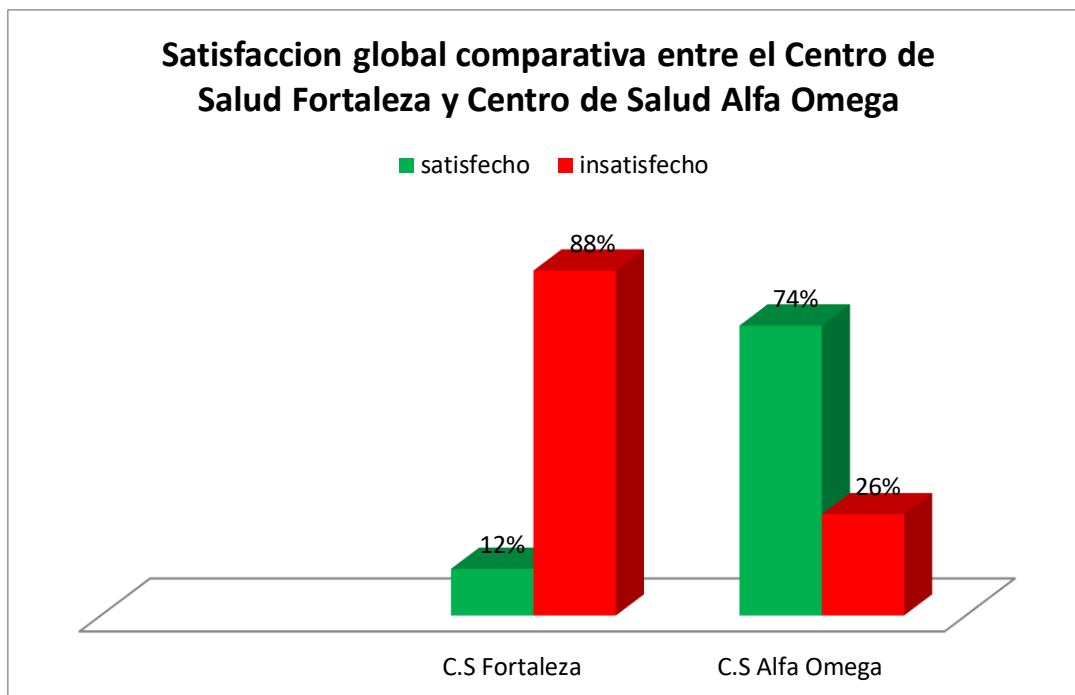
En la tabla 45 y figura 35, se observa que en relación al predominio global de la satisfacción percibida en las cinco dimensiones de ambos grupos de asegurados SIS atendidos en los dos establecimientos de salud, el centro de salud fortaleza obtuvo resultados predominantemente de insatisfacción sobre todo en aquellos ítems relacionados con las dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. Por otro lado, el centro de salud alfa omega obtuvo resultados predominantemente de satisfacción sobre todo en aquellos ítems relacionados con las dimensiones como aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

### **3.2.30 Satisfacción global comparativa entre el centro de salud Fortaleza y centro de salud Alfa Omega**

Tabla 46

*Evaluación de la satisfacción global comparativa de los usuarios externos asegurados al SIS atendidos por consulta externa del Centro de Salud Fortaleza y Centro de Salud Alfa Omega, Ate.2016*

<b>Satisfacción global de los asegurados SIS</b>	<b>Centro de Salud Fortaleza- Porcentaje (%)</b>	<b>Centro de Salud Alfa Omega- Porcentaje (%)</b>
Satisfecho	11,8	73,6
Insatisfecho	88,2	26,4
Total	100,0	100,0



*Fuente:* Instrumento de recolección de datos

*Figura 36.* Satisfacción global comparativa entre el Centro de Salud Fortaleza y Alfa Omega, Ate 2016

### **Interpretación:**

En la tabla 46 y figura 36, se observa que en relación a la satisfacción global comparativa de los asegurados SIS atendidos en ambos establecimientos de salud, existen diferencias de percepción de la satisfacción lo cual conlleva a diferenciar donde se percibieron buena calidad de atención y donde percibieron mala calidad de atención. El centro de salud fortaleza obtuvo resultados de insatisfacción en términos globales (88%), mientras que el centro de salud alfa omega obtuvo resultados de satisfacción en términos globales (74%).

## **3.3 Resultados inferenciales**

### **3.2.1 Calidad de atención**

Para probar la hipótesis general y las hipótesis específicas se procedió a utilizar la estadística no paramétrica por medio del test U de Mann-Whitney aplicada a las dos muestras independientes, que fue a los 95 asegurados SIS encuestados del centro de salud Fortaleza y los 95 asegurados SIS encuestados del centro de salud Alfa Omega.

### 3.2.2 Contratación de hipótesis general

#### Hipótesis general

H1: Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Ho: No existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Tabla 47

*Contratación de hipótesis de la comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS del Centro de Salud Fortaleza y Alfa Omega, Ate.2016*

establecimiento		N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfacción global de la calidad de atención	cs fortaleza	95	65,50	6222,50
	cs alfa omega	95	125,50	11922,50
Total		190		

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

	Satisfacción global de la calidad de atención
U de Mann-Whitney	1662,500
W de Wilcoxon	6222,500
Z	-8,793
Sig. asintótica (bilateral)	,000

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

**Interpretación:**

En la tabla 47, se presentan los resultados para efectos de la contrastación de la hipótesis general, el puntaje de la sig\_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se obtuvo a partir de los datos de la investigación fue  $\text{sig}=.000$ , ósea como la sig\_value es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, lo cual se interpretaría que existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega. Asimismo, para demostrar la aceptación de la hipótesis alterna se puede notar que la Z obtiene un valor negativo de -8 lo cual se entiende que debido a que en la evaluación de la calidad de atención el grupo 1 corresponde al centro de salud fortaleza y el grupo 2 corresponde al centro de salud alfa omega, al obtener el resultado negativo implica que el grupo 2 marcaría la diferencia, ósea tendría buena calidad de atención en base a la evaluación de la satisfacción de los usuarios. Es por ello que los encuestados del centro de salud alfa omega obtuvieron puntuaciones de percepción de satisfacción con un promedio de 125,50 a diferencia de los encuestados del centro de salud fortaleza que obtuvieron puntuaciones de insatisfacción con un promedio de 65,50.

**Hipótesis específicas****3.2.3 Contrastación de Hipótesis específicas****Hipótesis específica 1**

$H_1$ : Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016

$H_0$ : No existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016

Tabla 48

*Contrastación de hipótesis de comparación de nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los Centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016*

	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D1: Fiabilidad	cs fortaleza	95	58,00	5510,00
	cs alfa omega	95	133,00	12635,00
	Total	190		

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

	D1: Fiabilidad
U de Mann-Whitney	950,000
W de Wilcoxon	5510,000
Z	-10,914
Sig. asintótica (bilateral)	,000

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

### **Interpretación:**

En la tabla 48, se presentan los resultados para efectos de la contrastación de la primera hipótesis específica, el puntaje de la sig\_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se obtuvo a partir de los datos de la investigación fue sig=.000, ósea como la sig\_value es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, lo cual se interpretaría que existe diferencias entre el nivel de calidad de atención en su dimensión fiabilidad en los centros de salud fortaleza y alfa omega. Asimismo, para demostrar la aceptación de la hipótesis alterna se puede notar que la Z obtiene un valor negativo de -10 lo cual se entiende que debido a que en la evaluación de la calidad de atención de la dimensión fiabilidad el grupo 1 correspondió al centro de salud fortaleza y el grupo 2 al centro de salud alfa omega, al obtener el resultado negativo implica que el grupo 2 marcaría la diferencia, ósea el centro de salud alfa omega tendría buena calidad de atención en base a su



dimensión fiabilidad, a diferencia del centro de salud fortaleza. Esto quiere decir que, en las respuestas obtenidas de los usuarios del centro de salud alfa omega, las puntuaciones de percepción de satisfacción (rango promedio = 133,00) fueron significativamente más altas en comparación con los rangos promedio de las respuestas de los encuestados del centro de Salud Fortaleza (Rango promedio = 58,00).

### Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

H<sub>0</sub>: No existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Tabla 49

*Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016*

	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D2:Capacidad_respu esta	cs fortaleza	95	67,00	6365,00
	cs alfa omega	95	124,00	11780,00
	Total	190		

Fuente: Instrumento de recolección de datos

	D2:Capacidad_respuesta
U de Mann-Whitney	1805,000
W de Wilcoxon	6365,000
Z	-8,693
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Instrumento de recolección de datos

**Interpretación:**

En la tabla 49, se presentan los resultados para efectos de la contrastación de la segunda hipótesis específica, el puntaje de la sig\_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se obtuvo a partir de los datos de la investigación fue sig=.0000, ósea como la sig\_value es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, lo cual se interpretaría que existe diferencias entre el nivel de calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta en los centros de salud fortaleza y alfa omega. Asimismo, para demostrar la aceptación de la hipótesis alterna se puede notar que la Z obtiene un valor negativo de -8 lo cual se entiende que debido a que en la evaluación de la calidad de atención de la dimensión el grupo 1 correspondió al centro de salud fortaleza y el grupo 2 al centro de salud alfa omega, al obtener el resultado negativo implica que el grupo 2 marcaría la diferencia, ósea el centro de salud alfa omega tendría buena calidad de atención en base a su dimensión fiabilidad, a diferencia del centro de salud fortaleza. Esto quiere decir que, en las respuestas obtenidas de los usuarios del centro de salud alfa omega, las puntuaciones de percepción de satisfacción (rango promedio = 124,00) fueron significativamente más altas en comparación con los rangos promedio de las respuestas de los encuestados del centro de Salud Fortaleza (Rango promedio = 67,00).

**Hipótesis específica 3**

H<sub>1</sub>: Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

H<sub>0</sub>: No existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Tabla 50

*Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016*

	<b>establecimiento</b>	<b>N</b>	<b>Rango promedio</b>	<b>Suma de rangos</b>
D3: Seguridad	cs fortaleza	95	70,00	6650,00
	cs alfa omega	95	121,00	11495,00
	Total	190		

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

	<b>D3: Seguridad</b>
U de Mann-Whitney	2090,000
W de Wilcoxon	6650,000
Z	-7,838
Sig. asintótica (bilateral)	,000

*Fuente: Instrumento de recolección de datos*

### **Interpretación:**

En la tabla 50, se presentan los resultados para efectos de la contrastación de la tercera hipótesis específica, el puntaje de la sig\_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se obtuvo a partir de los datos de la investigación fue sig= .000, ósea como la sig\_value es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, lo cual se interpretaría que existe diferencias entre el nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad en los centros de salud fortaleza y alfa omega. Asimismo, para demostrar la aceptación de la hipótesis alterna se puede notar que la Z obtiene un valor negativo de -7 lo cual se entiende que debido a que en la evaluación de la calidad de atención de la dimensión el grupo 1 correspondió al centro de salud fortaleza y el grupo 2 al centro de salud alfa omega, al obtener un resultado negativo implica que el grupo 2 marcaría la diferencia,

ósea el centro de salud alfa omega tendría buena calidad de atención en base a su dimensión seguridad, a diferencia del centro de salud fortaleza. Esto se comprueba también que, en las respuestas obtenidas de los usuarios del centro de salud alfa omega, las puntuaciones de percepción de satisfacción (rango promedio = 121,00) fueron significativamente más altas en comparación con los rangos promedio de las respuestas de los encuestados del centro de Salud Fortaleza (Rango promedio = 70,00).

#### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

H<sub>0</sub>: No existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Tabla 51

*Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016*

	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D4:Empatia	cs fortaleza	95	70,50	6697,50
	cs alfa omega	95	120,50	11447,50
	Total	190		

Fuente: Instrumento de recolección de datos

	D4:Empatia
U de Mann-Whitney	2137,500
W de Wilcoxon	6697,500
Z	-7,385
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Instrumento de recolección de datos

**Interpretación:**

En la tabla 51, se presentan los resultados para efectos de la contrastación de la cuarta hipótesis específica, el puntaje de la sig\_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se obtuvo a partir de los datos de la investigación fue sig= .000, ósea como la sig\_value es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, lo cual se interpretaría que existe diferencias entre el nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad en los centros de salud fortaleza y alfa omega. Asimismo, para demostrar la aceptación de la hipótesis alterna se puede notar que la Z obtiene un valor negativo de -7 lo cual se entiende que debido a que en la evaluación de la calidad de atención de la dimensión el grupo 1 correspondió al centro de salud fortaleza y el grupo 2 al centro de salud alfa omega, al obtener un resultado negativo implica que el grupo 2 marcaría la diferencia, ósea el centro de salud alfa omega tendría buena calidad de atención en base a su dimensión seguridad, a diferencia del centro de salud fortaleza. Esto se comprueba también que, en las respuestas obtenidas de los usuarios del centro de salud alfa omega, las puntuaciones de percepción de satisfacción (rango promedio = 121,00) fueron significativamente más altas en comparación con los rangos promedio de las respuestas de los encuestados del centro de Salud Fortaleza (Rango promedio = 70,00).

**Hipótesis específica 5**

H<sub>1</sub>: Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

H<sub>0</sub>: No existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

Tabla 52

*Contrastación de hipótesis de comparación del nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de Salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016*

	establecimi ento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D5:Aspectos_tan gibles	cs fortaleza	95	66,00	6270,00
	cs alfa omega	95	125,00	11875,00
	Total	190		

Fuente: Instrumento de recolección de datos

<b>D5:Aspectos tangibles</b>	
U de Mann-Whitney	1710,000
W de Wilcoxon	6270,000
Z	-8,777
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Fuente: Instrumento de recolección de datos

### Interpretación:

En la tabla 52, se presentan los resultados para efectos de la contrastación de la quinta hipótesis específica, el puntaje de la sig\_value de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado fue sig= .000, ósea como la sig\_value es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, lo cual se interpretaría que existe diferencias entre el nivel de calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles en los centros de salud fortaleza y alfa omega. Para demostrar la aceptación de la hipótesis alterna se puede notar que la Z obtiene un valor negativo de -8 lo cual se interpreta que en la evaluación de la calidad de la dimensión el grupo 1 correspondió al centro de salud fortaleza y el grupo 2 al centro de salud alfa omega, al obtener un resultado negativo implica que el grupo 2 marco la diferencia, ósea el centro de salud alfa omega tendría buena calidad de atención en base a su dimensión aspectos tangibles, a diferencia del centro de salud fortaleza. Esto se comprueba también que, en las respuestas obtenidas de los usuarios del centro de salud alfa omega, las puntuaciones de percepción de satisfacción (rango promedio = 125,00) fueron significativamente más altas en comparación con los rangos promedio de las respuestas de los encuestados del centro de Salud Fortaleza (Rango promedio = 66,00).

## **IV. Discusión**

Es claro que en el país evaluar la calidad de atención de los servicios sanitarios de un establecimiento de salud público se realiza a través de la satisfacción de los usuarios externos bajo el método SERVQUAL modificado del MINSA, donde el objetivo principal es identificar las deficiencias de criterios que conllevan a percibir insatisfacción global de los usuarios para posteriormente implementar acciones y/o proyectos de mejora continua dentro de la gestión de calidad del establecimiento. Sin embargo, la evaluación de la calidad de atención en el plano local, nacional e internacional no se realiza de manera comparativa entre instituciones de la misma categoría, ya que cada establecimiento posee una realidad problemática diferente, un variado número de recursos humanos y una población asignada distinta; es por ello que se ha investigado si existen diferencias del nivel de calidad entre dos centros de salud de la misma Micro Red de Salud, del mismo nivel de categoría (I-3) y de poblaciones asignadas similares, debido a que desde la perspectiva de implementación del sistema de gestión calidad institucional se pueden identificar las deficiencias generales y específicas para implementar proyectos de mejora continua basados en evidencia; asimismo fomentar competitividad institucional local entre las nueve Micro Redes de salud de la jurisdicción de la Red de Salud Lima este Metropolitana, bajo el monitoreo de indicadores de calidad por establecimientos de salud del mismo nivel de categorización.

A partir de los hallazgos encontrados y en relación a la hipótesis general se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, debido a que se obtuvo un valor de  $\text{sig}=0.000$  ( $<0.05$ ), estableciéndose mayor diferencia de calidad en el centro de salud Alfa omega con una satisfacción global de 74% ( $>60\%$ ) lo que se interpreta como buena calidad, a diferencia del centro de salud Fortaleza con una insatisfacción global de 88%, ósea una satisfacción global de 12% ( $<40\%$ ) lo que se interpreta como mala calidad. Estos resultados no guardan relación con otros autores debido que el nivel de calidad de atención fue evaluado de manera independiente ya sea en un establecimiento de salud o un hospital, y no bajo el contexto comparativo; sin embargo al comparar los resultados de las investigaciones de



Espinoza, M (2013) y Ninanango (2014) ambas investigaciones independientes sobre la calidad de atención en servicios hospitalarios públicos, como en el caso del primer investigador el Hospital Nacional Ramiro Priale – Huancayo y en el caso del segundo investigador el Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima que entre sus resultados obtenidos existen diferencias en relación al nivel de calidad de atención percibida por los pacientes, debido a que en el caso del primer hospital en Huancayo la calidad de atención obtenida va desde una mediana satisfacción (17%) a alta satisfacción (80%) sin encontrar casos de insatisfacción y en el caso del segundo hospital predominó la insatisfacción (84%) frente a la satisfacción (16%). demostrándose que no todos los hospitales y/o establecimientos de salud tienen las mismas percepciones posterior a las expectativas de los usuarios; en la presente investigación el centro de salud Alfa Omega a pesar de tener pocos recursos humanos asistenciales y administrativos, menor población asignada, cuentan con mayor predominio de satisfacción global (74%), frente al centro de salud Fortaleza que cuenta con mayor predominio de insatisfacción global (88%) a pesar de contar con más recursos humanos, mayor población adscrita.

En relación a la primera hipótesis específica se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, debido a que se obtuvo un valor de  $\text{sig}=0.000 (<0.05)$ , estableciéndose mayor diferencia de la dimensión fiabilidad en el centro de salud Alfa Omega con una satisfacción global de 85% (>60%) que el centro de salud Fortaleza con una insatisfacción global de 94%, ósea una satisfacción global de 6%(<40%). Estos resultados no guardan relación con otros autores mencionados debido que el nivel de calidad de atención en su dimensión fiabilidad fue evaluado de manera individual ya sea en un establecimiento de salud o un hospital, y no bajo el contexto comparativo de la presente investigación. A pesar de ello, estos resultados no concuerdan con las investigaciones de los autores considerados, debido que la dimensión fiabilidad evaluada en un establecimiento de salud o hospital de manera individual obtuvo niveles de insatisfacción como en la investigación de Casalino (2008)

tiene niveles de insatisfacción, en la investigación de Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (2010) la dimensión fiabilidad tienen una insatisfacción de 88%, Podesta (2012) determino niveles de insatisfacción con respecto a la dimensión de fiabilidad, García (2013) evidencio una insatisfacción de 58,5% en la dimensión fiabilidad, Ninanango (2014) evidencio niveles de insatisfacción con respecto a fiabilidad. Sin embargo, en la investigación de Salazar (2006) que fue en dos clínicas dentales la dimensión fiabilidad en ambas clínicas obtuvo niveles de buena calidad; ósea no existieron diferencias. Por ello estas diferencias sobre la dimensión fiabilidad percibida en la presente investigación entre el centro de salud Fortaleza y el centro de salud Alfa Omega no vienen más que a demostrar que los asegurados al SIS tienen una percepción diferente relacionada con que la atención del profesional se realice dentro del horario publicado, que la farmacia expida la totalidad de medicamentos prescritos, que se realice la atención respetando la hora de llegada. Ya que en el centro de salud Alfa Omega a pesar de contar con menos recursos humanos los asegurados tienen más confianza de los servicios prestados por el personal y su organización interna, debido a que los profesionales atienden sin discriminación a los asegurados SIS a pesar de su carencia económica, publican los horarios, orientan mejor sobre los mecanismos de quejas y reclamos, así como garantizan el stock de medicamentos en su servicio de farmacia socializando la disponibilidad a los prescriptores cada inicio de semana. Por otro lado el centro de salud Fortaleza a pesar de contar con mayor recursos humanos no cumple con las expectativas de los asegurados SIS debido a que por lo general existe desabastecimiento de medicamentos esenciales por la alta demanda de atención, el personal no orienta ante un reclamo de una atención los procesos de mecanismos de quejas, los asegurados constantemente se quejan por mal trato, no respetar la hora de atención u hora de llegada según ticket de atención ya que no se encuentra las historias clínicas en el servicio de admisión, formatos incompletos de la historia clínica y eso retrasa la hora de atención, más aun de los asegurados continuadores.

En relación a la segunda hipótesis específica se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existen diferencias

entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, debido a que se obtuvo un valor de  $\text{sig}=0.000$  ( $<0.05$ ), estableciéndose mayor diferencia de la dimensión capacidad de respuesta en el centro de salud Alfa omega con una satisfacción global de 64% ( $>60\%$ ) que el centro de salud Fortaleza con una satisfacción global de 4%, ósea una insatisfacción de 96% ( $<40\%$ ). Estos resultados no guardan relación con otros autores mencionados debido que el nivel de calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta fue evaluado de manera individual ya sea en un establecimiento de salud o un hospital, y no bajo el contexto comparativo de la presente investigación. Sin embargo, al comparar los resultados individuales de las investigaciones de Civera (2008) y Mejía y Amaya (2011) ambos en Hospitales públicos, donde existen diferencias con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, en el caso del primer mencionado en tres Hospitales de España obtuvo niveles de satisfacción altos y en el caso del segundo, en un Hospital de El Salvador obtuvo niveles de insatisfacción primordialmente al tiempo de espera largo. Asimismo, existe concordancia de resultados con respecto a la investigación de Salazar (2006) ya que al evaluar la calidad de atención en dos clínicas dentales privadas de lima en la clínica A la dimensión capacidad de respuesta obtuvo buena calidad, mientras que en la clínica B la dimensión capacidad de respuesta obtuvo mala calidad. Estas diferencias se ocasionan en la investigación debido a que el centro de salud Fortaleza a pesar de contar con mayor número de recursos humanos y contar con mayor personal administrativo (admisión, caja, farmacia) la percepción de los asegurados SIS no es satisfecha porque evidencian que no predomina un servicio rápido, las colas de espera por el turno de atención predominan, los profesionales médicos debido a la demanda confluyente están demasiado ocupados, estresados y no responden todas las interrogantes de los atendidos. Caso contrario sucede en el centro de salud Alfa Omega, donde los profesionales de la salud interactúan mejor con los asegurados, orientándolos y preocupándose por un seguimiento y adherencia continua a su dolencia. Se evidencia por medio de las expectativas óptimas de los asegurados que los tiempos de espera son cortos, incluso en horas punto

debido a la organización interna y buena distribución de orden de llegada. Asimismo, a pesar de contar con menor recursos administrativos la atención en admisión, caja y farmacia es rápida, resultando en niveles de satisfacción óptimos.

En relación a la tercera hipótesis específica se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, debido a que se obtuvo un valor de  $\text{sig}=0.000 (<0.05)$ , estableciéndose mayor diferencia de la dimensión seguridad en el centro de salud Alfa omega con una satisfacción global de 60% ( $>60\%$ ) que el centro de salud Fortaleza con una satisfacción global de 6%, ósea una insatisfacción de 94% ( $<40\%$ ). Estos resultados no guardan relación con otros autores mencionados debido que el nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad fue evaluado de manera individual ya sea en un establecimiento de salud o un hospital, y no bajo el contexto comparativo de la presente investigación. Sin embargo, al comparar los resultados individuales de las investigaciones de Casalino,G (2008) se obtuvo insatisfacción con respecto a la dimensión seguridad en 41,9%, Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (2010) obtuvo insatisfacción con respecto a la dimensión seguridad en 47,7%, Podestá (2012) obtuvo insatisfacción con respecto a la dimensión seguridad en 62%, Ninanango (2014) obtuvo insatisfacción con respecto a la dimensión seguridad en 35,7%, todos en hospitales públicos. Sin embargo, los resultados de la investigación se asemejan a las diferencias de evaluación de la seguridad encontrados en la investigación de Salazar (2006) quien realizó la medición de calidad en dos clínicas dentales privadas, donde en la clínica A con respecto a la dimensión seguridad encontró buena calidad y con respecto a la clínica B encontró mala calidad.

En el caso del presente estudio los resultados mostraron diferencias, debido a que en el centro de salud Fortaleza la percepción de la dimensión seguridad es mala debido a que primordialmente el examen físico lo realizan incompleto y a veces ni lo hacen, por ser un establecimiento de salud con alta demanda los

profesionales no dedican tiempo suficiente para contestar todas las dudas de los pacientes, conllevando todo esto a los pacientes a no inspirar confianza. Mientras que en el centro de salud Alfa Omega la percepción de la dimensión seguridad es buena debido a que su personal inspira confianza, tiene más paciencia para explicar todas las preguntas o dudas de los pacientes, a pesar de contar con menos recursos humanos, mayor personal contratado por servicios tercerizados, personal más joven de edad. Todo esto debido a que desde el médico jefe hasta el personal de limpieza y/o seguridad son pacientes, respetuosos y sobretodo laboran en equipo, con un buen clima laboral para satisfacer las máximas necesidades de su población, inspirando confianza.

En relación a la cuarta hipótesis específica se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, debido a que se obtuvo un valor de  $\text{sig}=0.000$  ( $<0.05$ ), estableciéndose mayor diferencia de la dimensión empatía en el centro de salud Alfa Omega con una satisfacción global de 66% ( $>60\%$ ) que el centro de salud Fortaleza con una satisfacción global de 14%, ósea una insatisfacción de 86% ( $<40\%$ ). Estos resultados no guardan relación con otros autores mencionados debido que el nivel de calidad de atención en su dimensión empatía fue evaluado de manera individual ya sea en un establecimiento de salud o un hospital, y no bajo el contexto comparativo de la presente investigación. Sin embargo, al comparar los resultados individuales de las investigaciones de Casalino (2008) y Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (2010) donde en el caso del primero se detectó que en una IPRESS de Colombia la dimensión de empatía resultó satisfecha llegando a niveles de 36%, mientras que en el caso de los segundos autores que ejecutaron el estudio en un Hospital regional de Perú se obtuvo niveles de empatía deficientes de hasta un 80,5% de insatisfacción. Por otro lado en otras investigaciones al realizarse la evaluación de la calidad de atención en 2 o más instituciones de salud no ha existido diferencias, como es el caso en la investigación de Civera (2008) que realizó un estudio en tres Hospitales de España y obtuvo en los tres niveles de buena satisfacción con respecto a la

dimensión empatía, asimismo se observó en la investigación de Salazar (2006) que realizó un estudio en dos clínicas dentales privadas en Perú obtuvo en las dos instituciones niveles de buena calidad tanto en la clínica A y en la clínica B. En el caso de la presente investigación las diferencias entre ambos establecimientos de salud con respecto a la dimensión empatía, en el caso del centro de salud Fortaleza se debe a que carece de atención personalizada y más humanizada, asimismo por el hecho que no se respeta horarios de servicios la atención en admisión, caja o farmacia no se atiende con el debido respeto. Caso contrario sucede en el centro de salud Alfa Omega debido que se respira un buen clima laboral, un trabajo en equipo más enfocado a los pacientes, donde los servicios de despacho de historia clínica, medicamentos son con amabilidad y respeto y los profesionales explican dentro de su tiempo de atención los cuidados en casa y la forma de tomar los medicamentos con mayor paciencia, transmitiendo un nivel de buena empatía.

En relación a la quinta hipótesis específica se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que establece que existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016, debido a que se obtuvo un valor de  $\text{sig}=0.000$  ( $<0.05$ ), estableciéndose mayor diferencia en la dimensión de aspectos tangibles en el centro de salud Alfa omega con una satisfacción global de 93% ( $>60\%$ ) que el centro de salud Fortaleza con una satisfacción global de 30,5%, ósea una insatisfacción de 69,4% ( $<40\%$ ). Estos resultados no guardan relación con otros autores mencionados debido que el nivel de calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles fue evaluado de manera individual ya sea en un establecimiento de salud o un hospital, y no bajo el contexto comparativo de la presente investigación. Sin embargo, al comparar los resultados individuales de las investigaciones realizados en hospitales y/o establecimientos de salud como de Mejía y Amaya (2011) con respecto a la dimensión aspectos tangibles se percibió mala calidad, Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz (2010) se percibió con respecto a la dimensión de aspectos tangibles una insatisfacción de 81,5%. Podestá (2012) con respecto a la misma dimensión percibió baja calidad, García (2013) con respecto a los

aspectos tangibles percibió insatisfacción de 59,6% debido a que los servicios higiénicos están sucios. Ninanango (2014) con respecto a la dimensión percibió insatisfacción. Sin embargo, los resultados de esta investigación no guardan similitud con lo evidenciado en la investigación de Civera (2008) quien realizó una evaluación de calidad en tres hospitales de España y con respecto a la dimensión de aspectos tangibles no existió diferencias, ósea todos obtuvieron niveles de satisfacción alta. Asimismo, pero caso contrario los resultados de esta investigación no guardan concordancia con el hallazgo de Salazar (2006) quien detectó que en la Clínica A hubo calidad alta y en la clínica B también hubo calidad alta.

Esto también no es ajeno con los resultados de la investigación debido a que en el caso del centro de salud Fortaleza a pesar de que es un establecimiento de salud grande en dimensiones métricas, localizado en zona urbana-industrial del distrito de Ate Vitarte y con un precedente histórico de más de 30 años de creación no cumple con las expectativas de los equipamientos necesarios y materiales biomédicos en los servicios de salud, sus instalaciones físicas son precarias y los menajes como camillas y baños no son del todo óptimas, a diferencia del centro de salud Alfa Omega creado hace 15 años atrás, que cuenta con una infraestructura arquitectónica más moderna, de dimensiones métricas menor, pero con servicios más modernos visiblemente, así como la vestimenta institucional pulcra de todos sus profesionales; pese a estar ubicado en la misma zona geográfica del otro establecimiento de salud y en una similar zona urbana-industrial.

Finalmente se considera que esta investigación es un aporte enfocado a un nuevo modelo de la gestión de calidad institucional debido a que compara y mide las acciones del personal de salud y la gestión jefatural del establecimiento de salud, bajo los parámetros evaluativos de la satisfacción global, permitiendo identificar deficiencias comunes o distintas para generar competitividad y motivación laboral con el objetivo de satisfacer todas las expectativas a la población que más demanda los servicios de salud, en este caso los asegurados al SIS, en el marco de los 73 establecimientos y 5 hospitales de la jurisdicción de la Red Lima Este Metropolitana. Este aporte

contribuirá a futuras investigaciones, debido a que la organización estructural de las Redes de Salud dentro de Lima Metropolitana va a articularse como Redes Integradas de Salud.



## **v. Conclusiones**

**Primera:**

De acuerdo a las evidencias estadísticas descriptivas e inferenciales existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016; ya que el valor de la significancia es 0,000 ( $p < 0.05$ ) y la U de Mann Whitney es de 1662,500 con un valor Z de -8,793

**Segunda:**

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016; ya que el valor de la significancia es 0,000 ( $p < 0.05$ ) y la U de Mann Whitney es de 950,000 con un valor Z de -10,914

**Tercera:**

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016; ya que el valor de la significancia es 0,000 ( $p < 0.05$ ) y la U de Mann Whitney es de 1805,000 con un valor Z de -8,693

**Cuarta:**

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016; ya que el valor de la significancia es 0,000 ( $p < 0.05$ ) y la U de Mann Whitney es de 2090,000 con un valor Z de -7,838

**Quinta:**

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016; ya que el valor de la significancia es 0,000 ( $p < 0.05$ ) y la U de Mann Whitney es de 2137,500 con un valor Z de -7,385

**Sexta:**

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016; ya que el valor de la significancia es 0,000 ( $p < 0.05$ ) y la U de Mann Whitney es de 1710,000 con un valor Z de -8,777

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda el compromiso político e involucramiento de las autoridades gestoras de Salud, desde la Dirección Ejecutiva de la RED LEM hasta los Coordinadores de la estrategia de Gestión de Calidad y Gestión del asegurado SIS, Jefaturas de Micro Redes y Jefes de Establecimientos de Salud del primer nivel de atención, así como el fortalecimiento de los comités de gestión de calidad y oficinas de seguros de los establecimientos para poder mejorar articuladamente la calidad de atención de los asegurados SIS, debiendo ser esta uno de los pilares de la gestión para sensibilizar, brindar mejor accesibilidad y fomentar una buena imagen institucional, emitiéndose directivas institucionales y parte de las políticas de salud para sumar esfuerzos y no verse afectado por los profesionales de la salud, cambios de gestión y gobiernos y así cumplir con los indicadores de calidad, autoevaluación y acreditación correspondiente. Evitando, las quejas y/o reclamos de los asegurados, por ende, auto-referencias del propio asegurado a los cinco hospitales (segundo nivel de atención) de la jurisdicción, por un mal trato, mal procedimiento médico o no alcanzar cupo para la atención.

**Segunda:**

Se recomienda a las autoridades de la RED LEM, Coordinadores de Estrategia de Gestión de calidad, Jefaturas de Micro Redes y Jefaturas de Establecimientos que refuercen y/o implementen los Comité de Gestión de Calidad, para así interactuar con los Responsables de las Oficinas de Seguros de los Establecimientos y mejorar los procesos críticos, realizar encuestas SERVQUAL inopinadas, aleatorias y realizar seguimiento al cuaderno de quejas y/o reclamos, buzón de sugerencias, proyectos de mejora continua y otros elementos recopilatorios de la satisfacción de usuario.

**Tercera:**

Se recomienda a los Coordinadores de Gestión de Calidad y Gestión del Asegurado SIS de la RED LEM diseñar un manual de procesos de calidad de atención, confeccionando flujogramas orientativos a los asegurados, flujograma de atención de quejas y reclamos; así como diseñar un sistema de Gestión de Calidad bajo conceptos de las Normas ISO 9001:2002.

**Cuarta:**

Se recomienda a la jefatura de la Micro Red Ate II direccionar y gestionar mayores actividades de seguimiento y monitoreo de la gestión de calidad de sus cinco establecimientos a cargo, basándose en los estándares óptimos del MINSA, teniendo en cuenta la opinión, perspectiva y sugerencias que tienen los asegurados SIS al atenderse por consulta externa, ya que gran parte de estos carece de recursos económicos, pero en la actualidad se encuentran bien informados sobre sus derechos y deberes que le otorga su seguro, donde destaca ser atendido con trato digno, con calidad, respeto, oportunidad y equidad.

**Quinta:**

Se recomienda a los Jefes de Establecimientos de Salud a identificar criterios de insatisfacción críticos para disponer mejoras garantizando revertir resultados al próximo año entrante, con un nivel de buena calidad de atención, humanizando sus grupos ocupacionales y mejorando los tiempos de espera y entre otros como se describe: a) Trato cordial y respetuoso a los asegurados SIS, b) Orientación y apoyo a los asegurados SIS, c) Realizar mayores campañas sociales de salud para interactuar con la comunidad, d) Evitar tiempos de espera prolongados, implementando tickets de turno o citas programadas y horarios diferenciados, e) Brindar reuniones comunitarias y talleres de capacitación sobre temas de salud coyunturales, f) Implementar y/o remodelar los servicios de salud, mejorando su apariencia y menajes a su alrededor, g) Solicitar un sistema de capacitación continua para los distintos grupos ocupacionales a las instancias correspondientes, así como facilidades de participación a cursos, congresos y talleres de capacitación profesional, para estar actualizados y absolver cualquier duda de los asegurados.

**Sexta:**

Se recomienda al Centro de Salud Alfa Omega mantener su mismo nivel de calidad en base a la satisfacción del usuario externo, priorizado en los asegurados SIS por los resultados positivos obtenidos, diseñando y socializando un plan de mejoramiento continuo de gestión de calidad para fortalecer los procesos, metas y estándares de la calidad. Mientras que al

Centro de Salud Fortaleza se recomienda replantear su Plan Anual de Gestión de Calidad en base a los criterios evaluados de insatisfacción, realizando una autoevaluación más consiente para lograr las acreditaciones futuras por parte de autoridades competentes internas y externas como del MINSA y la Superintendencia Nacional de Salud (SUNASA).

**Séptima:**

Teniendo como referencia esta investigación se recomienda a otros investigadores evaluar el nivel de calidad comparativo entre establecimientos de salud del mismo nivel de categoría, Micro Redes, Redes de Salud en aras de identificar la realidad problemática, diferencias o similitudes de insatisfacción o satisfacción global para generar competitividad laboral sana y medir el nivel de gestión de servicios públicos de las futuras Redes Integradas de Salud.

**Octava:**

Por último se recomienda a las autoridades del Comité de Ética e Investigación de la RED LEM y Micro Redes que los hallazgos de esta investigación puedan ser utilizados y consultados por el propio personal de salud y de las otras ocho Micro Redes de salud adscritas a la jurisdicción territorial de la Red Lima Este Metropolitana para reflexionar sobre la concepción plasmada en los lineamientos de la ética y del verdadero concepto de la medicina con calidad y la atención en salud, donde debe haber una estrecha relación entre medico, paciente, sociedad; la cual debe ser una relación entre personas, en donde se fomente la comunicación horizontal entre el prestador y el usuario, que permita a ambas partes asumir con responsabilidad, libertad y conocimiento esta interacción.

## **VII. Referencias**



- Borre, Y. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. (Tesis de grado para Magister). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Carvajal, L. (1998). *Metodología de la investigación Científica*. Curso general y aplicado Lizardo Carvajal (12ava ed.). Cali, Colombia: Cali:FAID.
- Casal, J., Matéu, E. (2003). *Tipos de muestreo*, Rev. Epidem. Med. Prev. I, pp. 3-. Recuperado de <http://minnie.uab.es/veteri/21216/TiposMuestreo I. pdf>
- Casalino, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. RevSoc Perú Med Interna 2008; vol 21 (4).
- Casalino, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. RevSoc Perú Med Interna 2008; Vol 21 (4). Lima. Perú.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre Calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis Doctoral). Universitat Jaume, Castellón de la Plana – Valencia, España.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y Competitividad. La salida de la Crisis*. Díaz de Santos. Madrid.
- Díaz de Radas, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid, España: ESIC.
- Diz, L. (2010). *Medición de la Calidad de Atención en los Servicios de Rehabilitación del Hospital Francisco Antonio Risquez* (Tesis de Grado de Especialización). Caracas, Venezuela.: Universidad Católica Andrés Bello.
- Donabedian A. *Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial* (primera parte) *Control de la calidad asistencial* 1991; 1- 6.
- Donabedian A. (1980). *Exploration in quality assessment and monitoring. The definition of quality and approaches to its assessment*.
- Donabedian, A. (1988). *The quality of care*. JAMA. 260:1743-8.

- Donabedian, A. y , Zurita, B. (1989). *Calidad Asistencial*. Revista Jano. Vol. 34:2735–42.
- Donabedian, A. (1980) *Setting up Quality Assessment and Assurance Hospitals*. Material Docent EADA.
- Eiglier, P. y Langeard, E. (1989). *Servucción. El Marketing de Servicios*. Ed. MC-Graw Hill, Madrid.
- Espinoza, M. (2013). *Evaluación de la Calidad de atención del Medico anesthesiólogo en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale-2013*. Actas Perú Anesthesiol. 2013; 21 (2): 62-8.
- García, D. (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*. (Tesis para optar a título profesional). Lima, Perú.: Universidad Ricardo Palma.
- Garvin, D. (1984). *What Does Product Quality Really Meant?*. Sloan ManagementReview. Fall.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Ed. Díaz de Santos, Madrid.
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. Review of Business. New York . St. Jhon´s University Press.
- Grönroos, C. (1984). *Service Quality Model and its Marketing Implications*. *EuropeanJornal of Marketing*, Vol.18, Numero 4.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión delos momentosde la verdad y la competencia en los servicios*. Ed. Díaz deSantos. Madrid.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mexico DF., Mexico: Mc Graw -Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodologia de la Investigacion Holística* (3ra ed.). Caracas, Venezuela: SYPAL.

- Huamán, S. (2014). *Percepción de la Calidad de Atención en el servicio de Emergencia del Hospital General I "José Soto Cadenillas" Chota, setiembre 2014*. (Tesis de grado Magister). Chiclayo, Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Juran, J. (1990). *Juran y la Planificación de la Calidad*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.
- Lehtinen, U. y Lehtinen, J. (1982). *Service Quality: A study of quality dimensions. Papel de trabajo*, Service Management Institute, Helsinki, Finland.
- McMillan, J., Schumacher, S. (2001). *Research in education: A conceptual Introduction*(5a Ed.). New York: Addison Wesley Longman.
- Malogón – Londoño, Galán M, Pontón L. (2006) *Garantía de Calidad en salud*. Editorial Panamericana. Colombia. Segunda edición.
- Maqueda, J y Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Ed. Díaz de Santos. Madrid.
- Mejía, Y. y Amaya, R. (2011). *Evaluación de Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011*. (Tesis de Grado Magister). Ciudad Universitaria, El Salvador.: Universidad de El Salvador.
- Miyahira J. *Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?* Ed. RevMedHered 2001; 12: 76-7.
- Miyahira, J. (2001). *Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?* Revista MédicaHerediana. Vol. 12(3): 75 – 77.
- MINSA. (2003). *Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados*. Lima. Perú. Setiembre.
- Mosquera, X. (2011). *Evaluación de la Satisfacción con el sistema de atención de salud de hombres y mujeres migrantes provenientes del Perú, Ecuador, Colombia, Bolivia y Brasil que habitan en la Región*

*Metropolitana*. (Tesis de Grado Magister). Santiago de Chile, Chile. :  
Universidad Mayor de Chile.

Ninamango, W. (2014). *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*. (Tesis para optar a título profesional). Lima, Perú. : Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Niño, B, y Perales, J, y Xavesta, X, y Leguía, J, y Díaz, C. (2010). *Calidad de servicio en la consulta externa de un Hospital de la región Lambayeque octubre 2010*. Rev. Cuerpo Médico. HNAAA 5(1).

Norma Internacional ISO 9001:2000 *Guía para la interpretación de la norma ISO9000:2000 en organizaciones de salud*. /2007/12/Modelo-Malcolm-baldrige-de-calidad.html.

Organización Mundial de la Salud- OMS. (1981). *Evaluaciones de los programas de salud. Normas Fundamentales*. Ginebra OMS. pp 31-39.

OPS/OMS. (1991, Setiembre). *La Garantía de Calidad. Acreditación de Hospitales para América latina y el Caribe*. HSD/SILOS 13. Federación Latinoamericana de la Salud.

Organización Mundial para la Estandarización. *Norma ISO 9001: 2000. – Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos*.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality*. J Retailing. 6:12-37.

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988) *SERVQUAL: A Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. J Retailing 1988;64:12-40.

Parasuraman, A. Zeithaml, V y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its implications For Future Research*. The Journal of marketing. Vol.49, Número 4. pp 41-50.

- Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing. Vol 67, N 4, pp. 420-450.
- Pascual, J, Frías, D yGarcía, F. (1996). Manual de Psicología Experimental. España, Ariel, S.A. pp. 09 - 43.
- Philips, B. (1987). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Editorial Continental. México. Primera edición
- Podestá, L. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte*. (Tesis de Grado Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Real Academia Española (RAE). (2014). Diccionario de la Real Academia Española. (23ava ed.). España.
- Resolución Ministerial 519-2006/MINSA: *Documento técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"* 30 de mayo 2006.
- Resolución Ministerial. RM527-2011/MINSA. (2011). *"Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo"*. Lima. Julio.
- Rojas, V. (2017). *Expectativas y percepción del usuario de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Militar Central, junio 2016*. (Tesis para optar a título profesional). Lima, Perú.: Universidad Ricardo Palma.
- Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana*. (Tesis para optar a título profesional). Lima, Perú.: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Sewell ,Carl. (1994). *Cientes para siempre*. México Editorial Mc. Graw Hill.. p.205.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre 2015*. (Tesis para optar a título profesional). Lima, Perú.: Universidad Ricardo Palma.

Zeithaml, V, Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ed. Diaz de Santos. Madrid.

Zeithaml, V, Parasuraman, A y Berry, L. (1985). *Problems and strategies in Servicemarketing*. Journal of Marketing. Vol.49, pp 33-46.

Zeithaml, V, Parasuraman, A y Berry, L. (1988). *Communication and control processes in the delivery of service quality*. Journal of Marketing. Vol. 52. (2), pp 35-48.

Zorrilla, S. y Aguilar y Leon. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. Cal Editores, (11ava ed.). Mexico.

## **VIII. Anexos**

## Anexo A

### Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016

**Autor:** Alex Omar De La Cruz Ormeño

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega -</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existen diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b></p> <p>Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión fiabilidad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016.</p>	<b>Variable 1:</b> Calidad de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Eficiencia Eficacia Efectividad Repetición problemas	1,2,3,4,5	1 =Nada de acuerdo  2=En desacuerdo  3 =Poco desacuerdo	Insatisfacción (< 40%)  Satisfacción (> 60%)
			Capacidad de respuesta	Espera Inicio y terminación Duración Pos servicio	6,7,8,9	4 =Regular  5 =Poco acuerdo	
Seguridad	Cortesía Servicialidad Competencia Credibilidad  Personalización de la	10,11,12,13	6 =En Acuerdo  7 =Muy de acuerdo				
			14,15,16,17,18				



<p>Ate, 2016?</p> <p><b>Problema específico 2</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega - Ate, 2016?</p>	<p>- Ate, 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis específica 2</b></p> <p>Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión capacidad de respuesta en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p>	<p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>atención</p> <p>Conocimiento del cliente</p> <p>Personas</p> <p>Infraestructura</p> <p>Objetos</p>	<p>19,20,21,22</p>		
<p><b>Variable 2: .....</b></p>							
<p><b>Problema específico 3</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b></p> <p>Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión seguridad en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles y rangos</b></p>
<p><b>Problema específico 4</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión</p>	<p><b>Objetivo específico 4</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de</p>	<p><b>Hipótesis específica 4</b></p> <p>Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p>					

<p>empatía en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega-Ate, 2016?</p> <p><b>Problema específico 5</b></p> <p>¿Cuál es la diferencia en el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega-Ate, 2016?</p>	<p>los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 5</b></p> <p>Comparar el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega –Ate, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis específica 5</b></p> <p>Existe diferencias entre el nivel de calidad de atención de la consulta externa en su dimensión aspectos tangibles en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega – Ate, 2016.</p>					
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<p><b>Nivel:</b> descriptivo-comparativo</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental</p>	<p><b>Población:</b> población del CS Fortaleza fue de 13,029 asegurados al SIS atendidos por consulta externa y población del CS Alfa Omega fue de 11,900 asegurados al SIS atendidos por consulta externa. La población estuvo constituida por el total de usuarios externos asegurados al</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de atención</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario SERVQUAL modificado</p> <p>Autor original: Parasuraman A, Zeithlaml V y Berry L.</p> <p>Año: 1988</p> <p>Adaptado y modificado: MINSA – Dirección General de Salud de las Personas – Dirección de Calidad en Salud – R.M N° 527-2011/MINSA</p> <p>Monitoreo: individual</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Los resultados para ambas muestras de los dos establecimientos de salud se organizó utilizando tablas de frecuencia absolutas y relativas, así como gráficos estadísticos en base al nivel de satisfacción e insatisfacción.</p> <p>Por ello, una vez concluido el cuestionario SERVQUAL modificado de la Guía Técnica del MINSA a ambos centros de salud de estudio, se traspasó las respuestas de cada encuestado a Hoja de cálculo Excel por calificación de preguntas (22 expectativas y 22 percepciones), para luego con los resultados restar las Percepciones (P) menos las Expectativas (E) según establece la Guía Técnica de la R.M N° 527-2011/MINSA donde se expresa en porcentajes, rangos y por cada criterio (dimensión) la evaluación de la calidad de atención por intermedio de la satisfacción de los usuarios externos. El nivel de satisfacción global se interpreta con un</p>			

<p><b>Método:</b> Hipotético – deductivo (<b>interpretativo</b>)</p>	<p>SIS atendidos en el último semestre del año 2015 en la consulta externa de los dos establecimientos de salud.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 95 para C.S Fortaleza y 95 para C.S Alfa Omega. La selección del tamaño de la muestra se determinó usando la fórmula de probabilística para investigación descriptiva, según la R.M N° 527-2011/MINSA para establecimientos de salud de nivel I.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> muestreo sistemático de cada 4 asegurados SIS. Consto en dividir el número de usuarios atendidos en la última semana del segundo semestre del año 2015 entre el tamaño de la muestra obtenida, según la R.M N° 527-2011/MINSA</p>	<p>Ámbito de Aplicación: Consultorios externos de los establecimientos de salud</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> .....</p> <p><b>Técnicas:</b> .....</p> <p><b>Instrumentos:</b> .....</p> <p>Autor:</p> <p>Año:</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>estándar optimo mayor al 60%, satisfacción (mayor al 60%), insatisfacción (menor a 40%) lo cual de ahí se interpreta directamente con el nivel de calidad de atención obtenido.</p> <p><b>INFERENCIAL: Prueba estadística:</b> para la elección de la prueba estadística de la investigación se tuvo en consideración las características de la variable calidad de atención, como su enfoque cuantitativo por la recolección de datos numéricos de la diferencia entre las percepciones menos las expectativas, para luego clasificar y promediar las respuestas de cada una de las cinco dimensiones e interpretarlas finalmente como cualitativa por ser categórica ordinal. En ese sentido al tener dos muestras independientes ordinales, de igual tamaño y buscar su comparación del nivel de calidad de atención en relación a la contrastación de la hipótesis nula e hipótesis alterna correspondió usar la prueba no paramétrica de <b>U de Mann Whitney o Wilcoxon.</b></p>
--	--	---	---

## Anexo B

### Matriz de operacionalización de la variable



#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

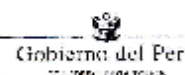
Variable: Calidad de Atención

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Fiabilidad	Eficiencia	1,2,3,4,5	Insatisfacción (< 40%)
	Eficacia		
	Efectividad		Satisfacción (> 60%)
	Repetición problemas		
Capacidad de Respuesta	Espera	6,7,8,9	Insatisfacción (< 40%)
	Inicio y terminación		
	Duración		Satisfacción (> 60%)
	Post servicio		
Seguridad	Cortesía	10,11,12,13	Insatisfacción (< 40%)
	Servicialidad		
	Competencia		Satisfacción (> 60%)
	Credibilidad		
Empatía	Personalización de la atención	14,15,16,17,18	Insatisfacción (< 40%)
	Conocimiento del cliente		
Aspectos tangibles	Personas	19,20,21,22	Insatisfacción (< 40%)
	Infraestructura		
	Objetos		Satisfacción (> 60%)

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo C

## Carta de autorización de la institución donde se realizó la investigación



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Ate, 01 de Agosto del 2018

**OFICIO N° 529 -2016-JM ATE II--RED LEM-IGSS**

Ing. Carlos Venturo Orbegoso MBA  
 Director de la Escuela de Post Grado  
 Universidad Cesar Vallejo - Filial Lima

Referencia: CARTA P. 297-2016 EPG-UCVL

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en coordinación con el Área de Gestor de Calidad y Área de Seguros, comunicarle que se ha autorizado la aplicación de la Investigación "Calidad de atención percibida por los pacientes asegurados al Seguro Integral de Salud entre el Centro de Salud Fortaleza y el Centro de Salud Alfa y Omega de la Microred ATE II - RED LEM, Ate - Lima. Abril -Julio 2016" para el Dr. Alex Omar De La Cruz Ormaño.

Hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

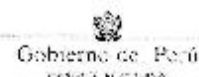
Atentamente,

  
 DR. ELARD VALDIVIEZO CENTURIÓN  
 C.M.P.N° 35448MICRORED ATE II

EVCI/VSBA  
 C.C. archivo  
 1 / 1

MICRORED ATE/RED LIMA ESTE METROPOLITANA/IGSS  
 351-7990 - 351-1522





## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO PILOTO

El Dr. Elard Roger Valdívieso Cristóbal con CMP N° 35489 Coordinador de Equipo Técnico Sectorial de la Microred ATE II de la Red Lima Este Metropolitana de la Dirección de Salud IV Lima Este, hace constar que:

### Dr. Alex De La Cruz Ormeño

Personal Administrativo Coordinador de Seguros Nivel I, identificado con N° DNI 41899499, realizó la aplicación de cuestionario "Piloto" de su proyecto de Investigación de su estudio Postgrado titulado "Calidad de Atención percibida por los pacientes asegurados al SIS atendidos en el Hospital Vitarte, MINSA, Lima, Abril – Mayo 2016" realizado en el Centro de Salud ALFA Y OMEGA Nivel I-3 de la MICRORED ATE II – RED LEM. En las fechas 10/03/16 y 11/03/16.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines pertinentes.

Ate, 31 de Marzo del 2016

Atentamente,

PERU MINISTERIO DE SALUD  
D. ELARD VALDIVIESO CRISTÓBAL  
SUPERVISOR REGIONAL  
C.M.P.N. SUBDIRECCIÓN ATE II

Coordinador Equipo  
Técnico Sectorial  
Microred ATE II  
RED LEM - IGSS

**CARGO**

Dirección de Salud  
IV LIMA ESTE  
Ministerio de Salud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

virtues para  
 @ucv, por  
 es el estudiante  
 ucv.edu.pe

*Escuela de Postgrado*

*"Año de la Consolidación del Área de Salud"*

Lima, 13 de junio de 2016

Carta P. 297 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

Dr. Elard Valdivieso Cristobal

Jefe de la Microred Ate II

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALEX OMAR DE LA CRUZ ORMEÑO** identificado(a) con DNI N.º 41898499 y código de matrícula N.º 6000150412; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"Calidad de atención percibida por los pacientes asegurados al SIS entre el Centro de salud Fortaleza y el Centro de salud Alfa y omega - Ate, 2016"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, lo saluda atentamente,



Ing. Carlos Venturo Orbegoso MBA  
 Director de la Escuela de Postgrado-Filial Lima

SCVM

LIMA NORTE Av. Alfreddo Mondino 5732, Los Olivos, Tel.: (01) 222 4342 Fax: (+51) 202 4343  
 LIMA ESTE Av. del Tángulo 640, UPA Centro Pisco, San Juan de Lurigancho (E.) (01) 290 4000 Anexo 2100.  
 ATE Saneadora Central Km. 0.2 Tel.: (+51) 202 0030 Anexo E194  
 CALLAO Adorge - Ure 1700 Tel: (+51) 202 4347 Anexo 7650.

## Anexo D

### Instrumento de recolección de datos



N° de encuesta: .....

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION DE LOS ASEGURADOS AL SIS ATENDIDOS POR CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD FORTALEZA Y ALFA OMEGA, ATE 2016

**Presentación:** Estimado asegurado(a), el presente cuestionario se usará para medir la calidad de atención a través de la evaluación de la satisfacción de usuarios externos atendidos en la consulta externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales, de antemano agradecemos su participación.

**Importante:** Lea cuidadosamente y escriba su respuesta. Favor de no dejar de contestar ninguna pregunta. Marque los cuadrados con una "X"

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO
--------------------------------

Nombre del Establecimiento de Salud: .....

Fecha: ...../...../.....      Hora de inicio: .....      Hora de final: .....

1. **Condición del encuestado:**

Usuario	1
Acompañante	2

2. **Edad:** .....(en años)

3. **Sexo:**

Masculino	1
Femenino	2

4. **Nivel de estudio:**

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior técnico	4
Superior universitario	5

5. **Tipo de usuario:**

Nuevo	1
Continuador	2



## 6. Tipo de seguro SIS:

SIS	1
Ninguno	2
Otro	3

7. En que consultorio externo fue atendido  
(Que personal le realizo la atención)

Medicina	1
Obstetricia	2
Enfermería	3
Psicología	4
Odontología	5
Nutrición	6
Laboratorio	7

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
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							

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico 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 médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico 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 contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							



## Anexo E

### Certificado de validez de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ASEGURADOS AL SEGURO INTEGRAL DE SALUD ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD FORTALEZA Y EL CENTRO DE SALUD ALFA Y OMEGA - MATEL - RED LEM, ATE-LIMA 2016.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Los Establecimientos de salud excelentes tienen equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
2	El Establecimiento de salud tienen equipos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones físicas de los Establecimientos de salud excelentes son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
4	Las instalaciones físicas del Establecimiento de salud son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
5	Los empleados de los Establecimientos de salud excelentes tienen apariencia pulcra?	✓		✓		✓		
6	Los empleados del Establecimiento de salud tienen apariencia pulcra?	✓		✓		✓		
7	En el Establecimiento de salud excelente los elementos materiales relacionados con los servicios (camas, mesas, sillas, etc.) son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
8	En el Establecimiento de salud los elementos materiales relacionados con los servicios (camas, mesas, sillas, etc.) son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2: FIABILIDAD</b>							
9	¿Cual es la Fiabilidad del Centro de salud excelente? ¿tiene alguna queja por parte de los usuarios y/o familiares debido a tiempo de espera?	✓		✓		✓		

10	¿Cuándo el Establecimiento de salud o centro de atención de salud se encuentra fuera de servicio por mantenimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Cuando usted tiene un problema el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	¿Cuándo usted tiene un problema el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Los Establecimientos de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿El Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Los Establecimientos de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿El Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Los Establecimientos de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿El Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
19	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿En el Establecimiento de salud o centro de atención de salud o centro de atención de salud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
17	En un Establecimiento de salud excelente el comportamiento de los médicos y enfermeras es transmisible ¿verdad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	En el Establecimiento de salud el comportamiento de los médicos y enfermeras es transmisible ¿verdad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	En un Establecimiento de salud excelente usted se siente seguro de los procedimientos médicos y/o quirúrgicos que se le van a realizar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	En el Establecimiento de salud usted se siente seguro de los procedimientos médicos y/o quirúrgicos que le van a realizar?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
31	En un Establecimiento de salud excelente los trabajadores son siempre amables con usted?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
32	En el Establecimiento de salud los trabajadores son siempre amables con usted?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
33	En un Establecimiento de salud excelente los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que lo hacen?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
34	En el Establecimiento de salud los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que usted le hace?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
35	En un Establecimiento de salud excelente se con un estándar de excelencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
36	En un Establecimiento de salud se dan las atenciones adecuadas ¿verdad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
37	En un Establecimiento de salud excelente tienen horarios de consulta convenientes para todas sus consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
38	En el Establecimiento de salud tiene horarios de consulta convenientes para todas sus consultas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
39	Los trabajadores de un Establecimiento de salud excelente le brindan atención personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
40	Los trabajadores del Establecimiento de salud le brindan atención personalizada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
41	En un Establecimiento de salud excelente se preocupan por la salud de sus pacientes?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

42	¿ Los establecimientos de salud se preparan para la atención de sus asociados?	✓	✓	✓	
43	¿ En los establecimientos de salud atienden los litigados/as comprenden sus necesidades específicas?	✓	✓	✓	
44	¿ En los establecimientos de salud los trabajadores comprenden sus necesidades específicas?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. DANIEL CAROLINA SOTO MAYOR  
 DNI: 088 73 455

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_

..... día 06 del 2016.

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar a componente o dimensión específicos del constructo.  
 \*Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro su sentido y alcance.

Nota: Si el ítem es de tipo afirmativo cuando no tiene planteados son los opuestos para medir la dimensión.

Daniel Carola Soto

Firma del Experto Informante.

## Anexo F

### Matriz de base de datos

N° encuesta	condición del encuestado	DATOS GENERALES (PILOTO)						FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD					EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			
		edad (años)	sexo	nivel de estudio	tipo de usuario	tipo de seguro SIS	Consultorio externo atendido	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	usuario	44	masculino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	1	3	1	1	2	3	1	2	2	4	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6
2	usuario	23	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	obstetricia	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	4	2	4	6	2	4	4	4	6	2
3	usuario	19	masculino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	psicologia	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	3	6	5	5	1	1	7	5	4	4
4	usuario	34	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	obstetricia	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	2	3	4	2	2	4	6	4	6
5	usuario	51	masculino	primaria	continuador	SIS gratuito	medicina	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	4	4	3	4	2	2	3	4	4	3	6
6	usuario	28	masculino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	medicina	3	2	1	2	2	2	4	1	2	4	1	2	7	6	2	4	2	2	7	7	4	7
7	usuario	32	masculino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	2	3	1	1	2	4	7	2	1	2	2	2	7	2	7	4	2	2	4	7	2	4
8	usuario	49	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	nutricion	6	2	2	1	2	3	4	2	1	3	2	1	4	3	2	2	1	1	7	6	5	6
9	usuario	33	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	obstetricia	3	2	5	2	4	2	7	2	2	2	2	7	2	4	4	1	2	4	7	2	7	
10	usuario	45	masculino	primaria	continuador	SIS gratuito	laboratorio	4	2	4	2	3	2	4	1	4	1	1	2	4	3	4	2	2	7	5	2	6	
11	usuario	38	masculino	primaria	nuevo	SIS NRUS	odontologia	3	3	7	3	4	3	4	2	1	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	6
12	usuario	56	masculino	uperior tecnico	continuador	SIS MYPES	medicina	3	2	4	1	3	3	2	3	2	2	1	2	4	2	3	2	2	2	7	5	2	6
13	usuario	22	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	odontologia	5	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	6	6	4	5	1	5	6	3	5	4	
14	usuario	37	femenino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	obstetricia	5	2	4	1	2	1	3	1	1	3	2	3	4	5	3	2	2	2	4	5	5	5
15	usuario	39	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	obstetricia	2	2	1	2	3	2	2	3	4	4	1	2	6	2	2	2	2	4	6	4	2	6
16	usuario	23	masculino	uperior tecnico	nuevo	SIS gratuito	laboratorio	7	5	7	6	4	5	4	5	4	6	7	5	6	5	7	5	4	6	6	5	6	6
17	usuario	47	masculino	analfabeto	continuador	SIS gratuito	medicina	6	6	6	7	4	5	5	7	5	6	6	5	6	4	5	4	5	6	5	7	7	5
18	usuario	51	femenino	analfabeto	continuador	SIS gratuito	obstetricia	5	7	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	6	6	6	6	7	7
19	usuario	23	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	odontologia	6	6	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	6	6	7	6	7	6	7	5	6	6
20	usuario	27	masculino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	7	5	6	7	5	5	4	7	4	5	5	5	5	7	7	7	5	6	5	7	6	5
21	usuario	42	masculino	analfabeto	continuador	SIS gratuito	medicina	7	6	7	7	5	5	4	6	4	5	5	6	5	5	6	5	5	7	5	6	6	7
22	usuario	53	masculino	primaria	nuevo	SIS NRUS	medicina	5	7	6	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	7	5	4	6	6	6	4	6
23	usuario	41	femenino	secundaria	continuador	SIS NRUS	obstetricia	7	6	6	6	4	5	4	5	4	5	5	6	5	4	5	4	4	5	7	7	5	6
24	usuario	24	femenino	primaria	continuador	independiente	laboratorio	6	6	5	6	5	5	5	7	5	6	5	5	6	4	5	4	5	5	7	7	6	7
25	usuario	27	masculino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	7	7	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	4	4	6	6	5	7
26	usuario	37	femenino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	obstetricia	7	7	6	7	5	4	5	5	5	6	5	5	6	4	7	4	5	6	6	6	7	6
27	usuario	25	masculino	analfabeto	continuador	SIS gratuito	medicina	6	5	7	6	4	4	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	7	6	6
28	usuario	20	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	odontologia	7	6	6	5	5	5	5	7	5	6	6	5	6	6	7	6	4	5	7	7	5	7
29	usuario	37	femenino	secundaria	continuador	SIS NRUS	psicologia	6	6	6	7	5	4	5	7	5	5	5	5	5	4	6	4	5	6	6	6	7	7
30	usuario	29	femenino	primaria	continuador	SIS NRUS	obstetricia	7	6	7	6	4	5	5	6	5	6	5	6	6	5	7	5	5	6	6	7	6	6

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0	atencion sin dif...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0	atencion con or...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0	atencion segun...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0	mecanismos q...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0	disponibilidad d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0	atencion en caj...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0	atencion en ad...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0	tiempo de espe...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0	problema se re...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0	atencion con pr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0	atencion compl...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0	atencion con ti...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0	atencion inspira...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0	atencion con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0	farmacia con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0	admisión con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0	comprensión d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0	comprensión d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	0	letreros y señal...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	0	consultorio y s...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Numérico	8	0	baños limpios	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Numérico	8	0	consultorio con...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23											
24											
25											

1

Vista de datos **Vista de variables**



Resultado1\_alfacombrach\_piloto.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
  - Titulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Escala: ALL VARI
  - Titulos
  - Resumen de
  - Estadísticas
  - Estadísticas
- Logaritmo

```

GET
  FILE='C:\Users\alex_\Desktop\Sin titulo1_300418.sav'.
  DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
  RELIABILITY
    /VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 p21 p22
    /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
    /MODEL=ALPHA
    /SUMMARY=TOTAL.

```

➔ **Fiabilidad**

[Conjunto\_de\_datos1] C:\Users\alex\_\Desktop\Sin titulo1\_300418.sav

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	22

RESULTADOS DESCRIPTIVOS AplicativoSERVQUAL\_MINSA\_CSFORTALEZA [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Archivos Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 10 Fuente Alineación Número Estilos Celdas

E19

PERÚ Ministerio de Salud Dirección General de Salud de las Personas

**INSTRUMENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LOS CUESTIONARIOS SERVQUAL MODIFICADO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA (Nivel - I3 y I4)**

P-1p

DISA/DIRESA/GERESA: LIMA ESTE

NOMBRE Y CATEGORIA DEL EE.SS.: CENTRO DE SALUD FORTALEZA

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA - PRIMER NIVEL DE ATENCION (I-3) Ir al Menú Principal

Nº de Encuesta	DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO								EXPECTATIVAS														PERCEPCIONES																															
	Fecha de la Aplicación de la Encuesta	Hora Inicio	Condición del Encuestado	Edad en años	Sexo	Nivel de Estudio	¿Tipo de seguro por el cual se atiende?	Tipo de paciente	Espacialidad	¿Paciente que realizó la atención:	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
89			Unidad (1)	27	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	obstetricia	Médica (1)	5	7	6	7	7	7	4	5	6	7	4	6	7	6	7	6	3	4	7	4	7	1	3	2	1	1	3	2	1	1	2	4	4	2	1	4	4	7	2	4	4	4	1	
90			Unidad (1)	39	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	medicina	Médica (1)	4	5	6	6	7	6	6	3	6	5	7	5	5	6	6	6	5	6	3	4	7	6	3	2	1	2	2	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	3	2	6	2	5	2
91			Unidad (1)	21	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	odontologia	Médica (1)	7	7	7	6	7	4	7	6	6	4	6	6	4	7	6	4	7	6	6	6	7	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	4	1	4	1	5	2	4	1	
92			Unidad (1)	36	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	psicologia	Médica (1)	5	6	7	7	6	6	5	6	7	6	7	7	6	6	5	7	6	4	7	4	6	7	5	2	2	1	2	5	2	2	4	1	1	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4	1
93			Unidad (1)	28	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	nutricion	Médica (1)	4	7	6	6	5	7	7	8	7	7	6	5	7	7	4	6	6	4	7	6	7	4	2	5	3	4	7	3	1	2	3	1	4	4	1	4	2	6	3	4	2	4	2	
94			Unidad (1)	22	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	nutricion	Médica (1)	6	6	6	7	3	7	6	2	5	7	6	5	6	6	5	4	7	5	5	7	7	4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	5	4	1	2	
95			Unidad (1)	34	M(1)	Primaria (1)	SIS (1)	Nueva (1)	obstetricia	Médica (1)	7	7	6	6	7	6	7	6	6	5	6	4	4	6	6	6	6	6	7	7	1	2	2	1	4	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	6	2	2	1	

Muestra DIGITAR(BD) Variables de Control Reportes (Tabla) matriz de mejora RESULT.BUEN TRATO



Base de datos TESIS AODO clasificado por items RM 527-2011-MINSA - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

DATOS GENERALES							FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					ESPECTATIVAS					EMPATIA					ELEMENTOS TANGIBLES				
N° encuesta	condición del encuestado	edad (años)	sexo	nivel de estudios	tipo de usuarios	tipo de requerimiento SIS	Consejería externa atendida	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22		
1	urvaria	27	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	6	5	5	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7		
2	urvaria	31	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	6	6	6		
3	urvaria	25	femenina	secundaria	nueva	SIS gratuita	pedagogía	4	7	5	7	7	5	5	4	6	2	6	6	6	5	6	5	5	5	6	4	5	5		
4	urvaria	22	marculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	6	7	5	5	6	4	7	4	6	4	6	4	6	4	5	7	4	7	7	4	7		
5	urvaria	41	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	6	6	4	7	5	7	7	7	7		
6	urvaria	23	marculina	secundaria	nueva	SIS gratuita	medicina	5	6	5	4	4	7	6	1	6	6	7	7	6	7	1	7	7	6	6	7	4	7		
7	urvaria	22	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	5	7	6	7	5	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	4	7	6	6	7	5	4		
8	urvaria	19	marculina	primaria	continúo	SIS gratuita	nutrición	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	7	7	7	5	6		
9	urvaria	21	marculina	primaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	7		
10	urvaria	33	femenina	primaria	continúo	SIS NRUS	laboratoria	4	7	4	5	6	6	6	4	6	6	7	6	6	7	6	4	6	6	6	5	4	6		
11	urvaria	24	femenina	primaria	nueva	SIS NRUS	abstracción	5	7	5	7	7	6	5	4	6	6	4	6	5	6	4	5	6	4	3	4	5	6		
12	urvaria	42	marculina	superior técnica	continúo	SIS MYPES	medicina	7	6	4	5	6	5	6	4	6	6	4	6	6	6	6	3	2	6	6	4	5	4		
13	urvaria	23	marculina	primaria	continúo	SIS gratuita	odontología	5	7	7	4	5	6	5	7	4	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4		
14	urvaria	22	femenina	secundaria	nueva	SIS gratuita	odontología	5	6	4	5	7	5	4	5	4	4	5	7	4	5	5	6	3	3	4	6	5	5		
15	urvaria	35	marculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	7	6	6		
16	urvaria	22	femenina	superior técnica	nueva	SIS gratuita	abstracción	5	6	4	4	7	4	5	7	5	7	4	5	7	4	4	4	4	4	4	6	5	4		
17	urvaria	47	femenina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	abstracción	5	7	7	7	6	1	6	4	6	7	6	7	6	6	6	4	1	6	7	4	5	4		
18	urvaria	51	marculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	6	7	6	6	5	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6		
19	urvaria	23	marculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6		
20	urvaria	27	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	4	5	1	6	5	4	5	4	4	7	6	5	6	7	5	6	3	4	7	7	7	7		
21	urvaria	42	femenina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	5	4	7	6	7	6	4	7	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6	
22	urvaria	53	marculina	primaria	nueva	SIS NRUS	medicina	4	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
23	urvaria	41	marculina	secundaria	continúo	SIS NRUS	medicina	7	6	7	7	6	6	5	6	2	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	4	7	7		
24	urvaria	24	femenina	primaria	continúo	SIS independiente	laboratoria	5	5	7	4	6	7	4	6	4	6	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	7	7		
25	urvaria	27	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6		
26	urvaria	37	femenina	secundaria	nueva	SIS gratuita	abstracción	6	7	6	7	6	7	5	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	6	6		
27	urvaria	25	femenina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	5	7	7	5	7	4	4	4	6	2	3	6	7	6	4	2	4	3	5	4	5	6		
28	urvaria	20	marculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	odontología	5	7	7	7	5	6	7	6	6	5	7	5	5	7	5	5	4	5	6	4	4	7		
29	urvaria	37	marculina	secundaria	continúo	SIS NRUS	medicina	6	6	6	5	7	6	5	7	4	6	5	7	4	5	6	6	4	5	6	4	5	6		
30	urvaria	29	femenina	primaria	continúo	SIS NRUS	abstracción	7	5	7	6	7	6	5	4	2	4	7	6	6	6	7	7	3	3	4	6	4	4		
31	urvaria	23	femenina	superior técnica	continúo	SIS gratuita	medicina	7	6	6	7	6	7	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	5	6	
32	urvaria	42	marculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	7	6	6	7	7	6	7	7	6	4	4	6	6	7	6	7	6	7	5	6	
33	urvaria	44	marculina	primaria	nueva	SIS gratuita	odontología	7	7	6	6	5	5	7	5	5	7	6	5	6	7	6	6	7	6	4	5	6	5		
34	urvaria	39	femenina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	6	7	7	6	7	6	5	7	4	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	4	5	6		
35	urvaria	35	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	6	5	7	6	6	6	7	7	7		
36	urvaria	22	marculina	primaria	nueva	SIS gratuita	medicina	6	7	6	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	7	7	5	5	7	6	6	6		
37	urvaria	26	femenina	primaria	nueva	SIS gratuita	medicina	5	5	6	6	7	5	7	7	6	7	7	5	6	7	5	6	6	7	4	4	6	5		
38	urvaria	18	marculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	laboratoria	7	5	7	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	5	7	6	7	7		
39	urvaria	31	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	6	7	7	7	6	5	7	6	5	5	7	4	7	7	6	6	6	7	7	7	6		
40	urvaria	27	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	nutrición	6	5	7	6	5	5	7	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	4	5	5	5		
41	urvaria	28	marculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	7	7	6	5	5	7	6	5	5	7	6	5	5	7	7	7	6	6	7	2	4	5	5	

CSFORTALEZA CS ALFAOMEGA

Listo 50%

Base de datos TESIS AODO clasificado por items RM 527-2011-MINSA - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A5 1

DATOS GENERALES							FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				PERCEPCIONES DE SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES							
N° encuesta	condición del encuestado	edad (años)	sexo	nivel de estudio	tipo de urinario	tipo de requerimiento SIS	Consejería externa estandarizada	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	urinario	27	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	urinario	31	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	urinario	25	femenina	secundaria	nuevo	SIS gratuita	psicología	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	urinario	22	marcullina	primaria	continuo	SIS gratuita	medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	urinario	41	femenina	primaria	continuo	SIS gratuita	medicina	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	urinario	23	marcullina	secundaria	nuevo	SIS gratuita	medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	urinario	22	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	urinario	19	marcullina	primaria	continuo	SIS gratuita	nutrición	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	urinario	21	marcullina	primaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	urinario	33	femenina	primaria	continuo	SIS NRUS	laboratorio	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	urinario	34	femenina	primaria	nuevo	SIS NRUS	abstracción	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	urinario	42	marcullina	superior técnica	continuo	SIS MYPE	medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	urinario	23	marcullina	primaria	continuo	SIS gratuita	odontología	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	urinario	22	femenina	secundaria	nuevo	SIS gratuita	odontología	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	urinario	35	marcullina	secundaria	continuo	SIS gratuita	medicina	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
16	urinario	22	femenina	superior técnica	nuevo	SIS gratuita	abstracción	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	urinario	47	femenina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	abstracción	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	urinario	51	marcullina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	urinario	23	marcullina	primaria	continuo	SIS gratuita	medicina	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	urinario	27	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	urinario	42	femenina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	medicina	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	urinario	53	marcullina	primaria	nuevo	SIS NRUS	medicina	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	urinario	41	marcullina	secundaria	continuo	SIS NRUS	medicina	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	urinario	24	femenina	primaria	continuo	SIS independiente	laboratorio	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	urinario	27	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	urinario	37	femenina	secundaria	nuevo	SIS gratuita	abstracción	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
27	urinario	25	femenina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	medicina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	urinario	20	marcullina	secundaria	continuo	SIS gratuita	odontología	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	urinario	37	marcullina	secundaria	continuo	SIS NRUS	medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	urinario	29	femenina	primaria	continuo	SIS NRUS	abstracción	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	urinario	23	femenina	superior técnica	continuo	SIS gratuita	medicina	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	urinario	42	marcullina	secundaria	continuo	SIS gratuita	medicina	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
33	urinario	44	marcullina	primaria	nuevo	SIS gratuita	odontología	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	urinario	39	femenina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	medicina	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	urinario	35	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	urinario	22	marcullina	primaria	nuevo	SIS gratuita	medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	urinario	26	femenina	primaria	nuevo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
38	urinario	19	marcullina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	laboratorio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	urinario	31	femenina	secundaria	continuo	SIS gratuita	abstracción	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	urinario	27	femenina	primaria	continuo	SIS gratuita	nutrición	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	urinario	28	marcullina	analfabeta	continuo	SIS gratuita	medicina	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

CSFORTALEZA CS ALFAOMEGA

Listo 50%

Base de datos TESIS AODO clasificado por items RM 527-2011-MINSA - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General N K S Ajustar texto Combinar y centrar Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Celdas Autosuma Rellenar Borrador Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A6 1

DATOS GENERALES							FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES								
N° encuestado	condición del encuestado	edad (años)	sexo	nivel de estudio	tipo de usuario	tipo de seguro SIS	Carencias a otras aseguradoras	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22		
1	usuario	21	masculina	secundaria	continúo	SIS independiente	medicina	5	5	5	5	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	4	4	4	5	5	5		
2	usuario	23	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	4	5	4	5	6		
3	usuario	21	masculina	superior técnica	continúo	SIS gratuita	odontología	5	5	5	4	5	6	5	7	5	7	5	5	6	5	5	4	4	4	6	5	6	5		
4	usuario	24	femenina	primaria	nueva	SIS gratuita	abstrictria	5	5	5	4	6	6	4	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	6		
5	usuario	27	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	odontología	5	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	5	7	5	7	6	4	7	5		
6	usuario	22	femenina	secundaria	continúo	SIS NRUS	medicina	4	4	5	4	6	6	5	6	5	6	7	7	6	7	4	5	7	4	7	6	5	6		
7	usuario	19	masculina	superior técnica	continúo	SIS NRUS	medicina	5	5	6	4	5	5	4	6	7	7	5	7	6	7	4	7	6	6	7	6	6	6		
8	usuario	27	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	odontología	4	4	5	5	6	4	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	7	6	5	5		
9	usuario	26	masculina	superior universitaria	nueva	SIS gratuita	laboratoria	5	5	5	5	7	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	6	5		
10	usuario	24	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	laboratoria	4	6	5	6	6	4	5	4	6	7	4	6	7	5	5	4	5	7	4	5	6	6		
11	usuario	23	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	laboratoria	4	3	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	4	4	4	6	5	5	6		
12	usuario	26	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	psicología	5	4	5	5	7	5	6	6	5	6	4	6	5	6	5	5	4	4	6	5	5	5		
13	usuario	41	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	4	4	5	5	7	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	4	4	6	6		
14	usuario	27	masculina	secundaria	nueva	SIS gratuita	odontología	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	4	4	6	5	4	5		
15	usuario	38	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6		
16	usuario	21	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	nutrición	4	5	6	5	6	7	5	7	5	7	5	5	7	6	6	4	4	5	4	4	5	4	5	
17	usuario	20	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	nutrición	5	4	5	5	6	4	4	6	5	7	7	7	6	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	
18	usuario	25	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	odontología	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	
19	usuario	29	femenina	secundaria	nueva	SIS gratuita	abstrictria	6	5	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	5	
20	usuario	38	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	6	6	5	5	5	5	5	7	5	5	5	6	5	5	6	5	4	7	6	5	6	6	
21	usuario	41	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	5	6	5	4	6	4	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	5	4	4	6	
22	usuario	26	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	psicología	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	4	4	5	6	
23	usuario	35	femenina	primaria	continúo	SIS NRUS	abstrictria	5	5	5	5	7	5	4	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	4	4	6	5	6	6	
24	usuario	27	femenina	primaria	continúo	SIS independiente	medicina	5	4	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	4	5	6	
25	usuario	32	masculina	secundaria	nueva	SIS gratuita	medicina	5	4	5	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	4	5	5	
26	usuario	26	masculina	primaria	continúo	SIS NRUS	medicina	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	
27	usuario	19	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	odontología	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	7	5	4	5	6	6	4	6	6	
28	usuario	27	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	4	5	4	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	
29	usuario	21	femenina	primaria	nueva	SIS gratuita	abstrictria	7	6	6	4	5	4	5	5	5	7	6	5	7	6	6	4	5	6	4	5	5	4	5	
30	usuario	32	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	abstrictria	5	5	5	6	5	4	5	6	5	7	7	5	7	7	5	7	6	7	6	5	5	5	5	
31	usuario	24	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	5	5	5	5	6	7	5	5	6	7	6	5	7	6	6	6	7	6	6	5	5	5	5	
32	usuario	41	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	7	5	5	6	5	5	5	7	6	5	5	5	5	
33	usuario	29	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	odontología	5	4	5	6	7	5	6	5	4	6	7	6	6	7	6	5	7	5	7	6	5	4	5	
34	usuario	27	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	odontología	6	6	5	5	6	7	6	6	5	6	7	6	6	5	6	5	7	6	6	6	5	6	6	
35	usuario	26	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5	5	4	4	6	6
36	usuario	24	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	4	6	6	7	6	7	5	6	7	7	5	6	7	5	6	4	7	6	4	5	5	6	
37	usuario	19	femenina	superior técnica	continúo	SIS gratuita	abstrictria	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	5	6	6	6	5	5	6	6	
38	usuario	30	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstrictria	6	4	6	5	7	6	5	6	6	5	5	7	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6
39	usuario	26	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	5	6	4	5	5	7	5	6	7	6	6	6	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5

CSFORTALEZA CS ALFAOMEGA

Listo Vista de tareas 50%

Base de datos TESIS AODO clasificado por items RM 527-2011-MINSA - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Calibri 11 A A Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Autosuma Rellenar Borrar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

A6 1

DATOS GENERALES							PERCEPCIONES																						
N° encuestado	condición del encuestado	edad (años)	sexo	nivel de estudio	tipo de usuario	tipo de seguro SIS	Cualitativa a su experiencia	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES			
								P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	usuario	21	masculina	secundaria	continúo	SIS independiente	medicina	7	6	6	6	7	5	5	7	6	5	7	6	6	7	5	6	4	5	7	7	7	7
2	usuario	22	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	7	6	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	4	4	6	6	6	6	
3	usuario	21	masculina	superior técnica	continúo	SIS gratuita	odontología	7	5	5	6	7	4	5	5	5	6	5	5	6	4	5	4	5	6	5	6	6	
4	usuario	24	femenina	primaria	nueva	SIS gratuita	abstracción	6	6	5	5	6	5	4	7	6	6	4	5	5	7	5	5	5	5	5	5	6	
5	usuario	27	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	odontología	7	7	7	6	7	4	5	6	7	6	7	5	6	5	6	5	5	6	5	7	7	
6	usuario	22	femenina	secundaria	continúo	SIS NRUS	medicina	7	6	6	5	6	5	5	6	6	7	7	6	5	5	5	6	4	7	7	5	7	
7	usuario	19	masculina	superior técnica	continúo	SIS NRUS	medicina	5	5	7	5	5	4	5	7	7	7	5	5	5	7	5	5	6	7	5	6	6	
8	usuario	27	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	odontología	7	6	6	7	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	7	7	5	5	
9	usuario	26	masculina	superior técnica	nueva	SIS gratuita	laboratorio	5	7	7	7	7	4	4	7	7	6	4	7	6	7	7	5	6	4	7	7	6	
10	usuario	24	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	laboratorio	7	6	5	5	6	4	6	5	6	6	4	5	6	5	5	4	5	6	5	5	7	
11	usuario	33	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	laboratorio	5	6	6	6	5	5	4	5	5	6	5	5	5	6	4	4	4	4	6	5	6	
12	usuario	26	femenina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	psicología	7	7	5	6	7	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
13	usuario	41	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	7	6	5	6	5	4	6	5	6	5	5	5	6	5	5	4	7	5	4	6	
14	usuario	27	masculina	secundaria	nueva	SIS gratuita	odontología	7	5	5	5	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	6	5	5	
15	usuario	38	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	7	6	6	6	
16	usuario	21	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	nutrición	7	6	7	5	5	5	4	5	5	6	6	5	5	6	5	4	6	7	5	5	5	
17	usuario	20	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	nutrición	6	6	6	7	6	5	4	6	5	6	6	5	6	5	5	4	6	7	5	5	5	
18	usuario	25	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	odontología	7	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
19	usuario	29	femenina	secundaria	nueva	SIS gratuita	abstracción	7	7	7	7	7	7	5	6	7	5	6	5	7	7	7	7	6	5	6	7	5	
20	usuario	38	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	5	6	5	5	5	5	5	7	5	5	5	6	6	5	6	7	7	5	7	6	
21	usuario	41	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	7	4	4	7	6	5	5	4	7	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	
22	usuario	29	masculina	superior técnica	continúo	SIS gratuita	odontología	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	
23	usuario	26	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	psicología	5	6	6	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	6	6	5	6	5	7	7	
24	usuario	35	femenina	primaria	continúo	SIS NRUS	abstracción	6	7	7	5	6	5	4	6	5	6	5	5	5	5	6	4	5	4	7	7	7	
25	usuario	27	femenina	primaria	continúo	SIS independiente	medicina	7	6	6	7	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	7	7	6	6	
26	usuario	32	masculina	secundaria	nueva	SIS gratuita	medicina	7	7	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	4	6	6	5	5	6	6	6	6	
27	usuario	26	masculina	primaria	continúo	SIS NRUS	medicina	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	
28	usuario	19	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	odontología	7	7	5	6	5	5	4	6	5	5	4	5	5	5	4	5	6	5	4	7	6	
29	usuario	27	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	6	6	5	5	5	4	5	6	5	4	5	6	4	5	6	5	7	5	5	6	
30	usuario	21	femenina	primaria	nueva	SIS gratuita	abstracción	7	7	7	5	5	4	5	5	5	5	5	6	7	6	4	5	5	6	6	5	6	
31	usuario	32	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	7	6	7	4	5	4	5	5	7	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	6
32	usuario	24	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	medicina	6	7	6	7	5	5	5	7	5	6	5	5	6	6	6	7	6	7	5	7	5	
33	usuario	41	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	7	6	7	6	4	4	5	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	
34	usuario	29	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	odontología	6	7	7	6	6	4	4	5	6	6	5	5	5	5	6	7	6	6	5	6	6	
35	usuario	27	masculina	analfabeta	continúo	SIS gratuita	odontología	7	6	7	7	6	5	5	7	6	6	6	6	4	5	7	5	5	7	7	7	7	
36	usuario	26	masculina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	6	7	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	7	5	5	7	6	6	6	
37	usuario	24	femenina	primaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	6	6	6	5	5	6	6	4	7	6	5	5	5	5	6	4	5	5	6	5	
38	usuario	19	femenina	superior técnica	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	5	7	6	5	5	5	5	6	5	5	5	4	6	7	6	5	7	6	7	7	
39	usuario	30	femenina	secundaria	continúo	SIS gratuita	abstracción	7	6	7	7	5	6	5	7	5	5	6	6	7	5	6	5	7	7	7	6	6	
40	usuario	26	masculina	secundaria	continúo	SIS gratuita	medicina	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	4	6	5	6	6	

CSFORTALEZA CS ALFAOMEGA

Listo 50%

\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Establecimiento	Numérico	8	2	Establecimiento	{1,00, cs for...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Condicion	Numérico	8	0	condicion del e...	{1, usuario}...	Ninguna	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	Edad	Numérico	8	0	edad	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
4	Sexo	Numérico	8	0	sexo	{1, masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Nivel	Numérico	8	0	nivel de estudio	{1, analfabet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Usuario	Numérico	8	0	tipo de usuario	{1, nuevo}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Seguro	Numérico	8	0	tipo de seguro	{1, SIS grat...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Consultorio	Numérico	8	0	consultorio ext...	{1, medicina...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	E1	Numérico	8	0	atencion sin dif...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
10	E2	Numérico	8	0	atencion con or...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
11	E3	Numérico	8	0	atencion segun...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
12	E4	Numérico	8	0	mecanismo de ...	Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
13	E5	Numérico	8	0	disponibilidad d...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
14	E6	Numérico	8	0	atencion en caj...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
15	E7	Numérico	8	0	atencion en ad...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
16	E8	Numérico	8	0	tiempo de espe...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
17	E9	Numérico	8	0	problema se re...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
18	E10	Numérico	8	0	atencion con pr...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
19	E11	Numérico	8	0	atencion compl...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
20	E12	Numérico	8	0	atencion con ti...	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Escala	Entrada
21	E13	Numérico	8	0	atencion inspira...	Ninguna	Ninguna	7	Derecha	Escala	Entrada
22	E14	Numérico	8	0	atencion con a...	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Escala	Entrada
23	E15	Numérico	8	0	farmacia con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	E16	Numérico	8	0	admision con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	E17	Numérico	8	0	atencion con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo



\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	E17	Numérico	8	0	comprension d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	E18	Numérico	8	0	comprension d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
27	E19	Numérico	8	0	letreros y señal...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	E20	Numérico	8	0	consultorio y s...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	E21	Numérico	8	0	baños limpios	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	E22	Numérico	8	0	consultorio con...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	P1	Numérico	8	0	atencion sin dif...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	P2	Numérico	8	0	atencion con or...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33	P3	Numérico	8	0	atencion segun...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	P4	Numérico	8	0	mecanismo de ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35	P5	Numérico	8	0	disponibilidad d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	P6	Numérico	8	0	atencion en caj...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37	P7	Numérico	8	0	atencion en ad...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38	P8	Numérico	8	0	tiempo de espe...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
39	P9	Numérico	8	0	problema se re...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40	P10	Numérico	8	0	atencion con pr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
41	P11	Numérico	8	0	atencion compl...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42	P12	Numérico	8	0	atencion con ti...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
43	P13	Numérico	8	0	atencion inspira...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
44	P14	Numérico	8	0	atencion con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
45	P15	Numérico	8	0	farmacia con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
46	P16	Numérico	8	0	admisión con a...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
47	P17	Numérico	8	0	comprension d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
48	P18	Numérico	8	0	comprension d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
49	P19	Numérico	8	0	letreros y señal...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
1											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	P19	Numérico	8	0	letreros y señal...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
50	P20	Numérico	8	0	consultorio y s...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
51	P21	Numérico	8	0	baños limpios	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
52	P22	Numérico	8	0	consultorio con...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
53	Diferencia1	Numérico	8	0	Atencion sin dif...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
54	Satis1	Numérico	8	0	Satisfaccion 1	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
55	Diferencia2	Numérico	8	0	Atencion con or...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
56	Satis2	Numérico	8	0	Satisfaccion 2	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
57	Diferencia3	Numérico	8	0	Atencion segun...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
58	Satis3	Numérico	8	0	Satisfaccion 3	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
59	Diferencia4	Numérico	8	0	Mecanismo de ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
60	Satis4	Numérico	8	0	Satisfaccion 4	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
61	Diferencia5	Numérico	8	0	Disponibilidad d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
62	Satis5	Numérico	8	0	Satisfaccion 5	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
63	Diferencia6	Numérico	8	0	Atencion en caj...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
64	Satis6	Numérico	8	0	Satisfaccion 6	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
65	Diferencia7	Numérico	8	0	Atencion en ad...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
66	Satis7	Numérico	8	0	Satisfaccion 7	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
67	Diferencia8	Numérico	8	0	Tiempo de esp...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
68	Satis8	Numérico	8	0	Satisfaccion 8	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
69	Diferencia9	Numérico	8	0	Problema se re...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
70	Satis9	Numérico	8	0	Satisfaccion 9	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
71	Diferencia10	Numérico	8	0	Atencion con pr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
72	Satis10	Numérico	8	0	Satisfaccion 10	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
73	Diferencia11	Numérico	8	0	Atencion con pr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
82	Satis15	Numérico	8	0	Satisfaccion 15	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
83	Diferencia16	Numérico	8	0	Admision con a...	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
84	Satis16	Numérico	8	0	Satisfaccion 16	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
85	Diferencia17	Numérico	8	0	Comprension d...	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
86	Satis17	Numérico	8	0	Satisfaccion 17	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
87	Diferencia18	Numérico	8	0	Comprension d...	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
88	Satis18	Numérico	8	0	Satisfaccion 18	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
89	Diferencia19	Numérico	8	0	Letreros y seña...	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
90	Satis19	Numérico	8	0	Satisfaccion 19	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
91	Diferencia20	Numérico	8	0	Consultorio y s...	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
92	Satis20	Numérico	8	0	Satisfaccion 20	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
93	Diferencia21	Numérico	8	0	Baños limpios	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
94	Satis21	Numérico	8	0	Satisfaccion 21	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
95	Diferencia22	Numérico	8	0	Consultorio con...	Ninguna	Ninguna	8	≡ Derecha	Escala	Entrada
96	Satis22	Numérico	8	0	Satisfaccion 22	{0, Insatisfe...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
97	Satisfaccion_gral	Numérico	8	2	Satisfaccion de...	{,00, Insatisf...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
98	Fiabilidad_1	Numérico	8	2	D1: Fiabilidad	{,00, Insatisf...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
99	Capacidadresp...	Numérico	8	2	D2:Capacidad_...	{,00, insatisf...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
100	Seguridad_3	Numérico	8	2	D3: Seguridad	{,00, insatisf...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
101	Empatia_4	Numérico	8	2	D4:Empatia	{,00, insatisf...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
102	Aspectostangi...	Numérico	8	2	D5:Aspectos_t...	{,00, insatisf...	Ninguna	8	≡ Derecha	Nominal	Entrada
103	Edad_1	Numérico	5	0	Edad (años)	{1, 18-32}...	Ninguna	10	≡ Derecha	Nominal	Entrada
104											
105											
106											

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo

\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 103 de 103 variables

	Establecimiento	Condicion	Edad	Sexo	Nivel	Usuario	Seguro	Consultorio	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
1	cs fortaleza	usuario	27	femenino	secundaria	continuator	SIS gratuito	obstetricia	7	6	5	5	6	6	6	7	7	7
2	cs fortaleza	usuario	31	femenino	secundaria	continuator	SIS gratuito	obstetricia	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
3	cs fortaleza	usuario	25	femenino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	psicologia	4	7	5	7	7	5	5	4	6	2
4	cs fortaleza	usuario	22	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	medicina	6	6	7	5	5	6	4	7	4	6
5	cs fortaleza	usuario	41	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	medicina	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7
6	cs fortaleza	usuario	23	masculino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	medicina	5	6	5	4	4	7	6	1	6	6
7	cs fortaleza	usuario	22	femenino	secundaria	continuator	SIS gratuito	obstetricia	5	7	6	7	5	6	6	7	7	7
8	cs fortaleza	usuario	19	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	nutricion	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	cs fortaleza	usuario	21	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	obstetricia	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7
10	cs fortaleza	usuario	33	femenino	primaria	continuator	SIS gratuito	nutricion	4	7	4	5	6	6	6	4	6	6
11	cs fortaleza	usuario	34	femenino	primaria	nuevo	SIS gratuito	obstetricia	5	7	5	7	7	6	5	4	4	6
12	cs fortaleza	usuario	42	masculino	superior te...	continuator	SIS gratuito	medicina	7	6	4	5	6	5	6	4	6	6
13	cs fortaleza	usuario	23	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	odontologia	5	7	7	4	5	6	5	7	4	6
14	cs fortaleza	usuario	22	femenino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	odontologia	5	6	4	5	7	5	4	5	4	4
15	cs fortaleza	usuario	35	masculino	secundaria	continuator	SIS gratuito	medicina	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
16	cs fortaleza	usuario	23	femenino	superior te...	nuevo	SIS gratuito	obstetricia	5	6	4	4	7	4	5	7	7	5
17	cs fortaleza	usuario	47	femenino	analfabeto	continuator	SIS gratuito	obstetricia	5	7	7	7	6	1	6	4	6	7
18	cs fortaleza	usuario	51	masculino	analfabeto	continuator	SIS gratuito	medicina	6	7	6	6	5	4	6	6	6	6
19	cs fortaleza	usuario	23	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	medicina	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	cs fortaleza	usuario	27	femenino	secundaria	continuator	SIS gratuito	obstetricia	4	5	1	6	5	4	5	4	4	7
21	cs fortaleza	usuario	42	femenino	analfabeto	continuator	SIS gratuito	medicina	5	4	7	6	7	6	4	7	6	6
22	cs fortaleza	usuario	53	masculino	primaria	nuevo	SIS gratuito	medicina	4	5	6	4	6	6	6	6	6	6

Vista de datos Vista de variables

Buscar en Windows IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 103 de 103 variables

	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	F
1	7	6	6	7	6	7	7	1	3	1	1	2	3	1	2	2
2	6	6	4	6	6	6	6	2	3	3	1	2	2	2	1	1
3	5	5	6	4	5	6	5	2	3	1	3	1	1	1	2	2
4	4	7	7	4	7	6	6	3	2	2	2	2	2	2	2	2
5	7	5	7	7	7	7	7	2	1	1	1	1	1	1	1	1
6	7	7	6	6	7	4	7	3	2	1	2	2	2	4	1	1
7	7	6	6	7	7	5	4	2	3	1	1	2	4	7	2	2
8	4	6	7	7	7	5	6	6	2	2	1	2	3	4	2	2
9	7	7	4	6	7	7	7	3	2	5	2	4	2	7	2	2
10	4	6	6	6	5	4	6	4	2	4	2	3	2	4	1	1
11	4	3	4	5	6	6	6	3	3	7	3	4	3	4	2	2
12	2	6	6	4	5	4	2	3	2	4	1	3	3	2	3	3
13	5	6	5	6	6	4	7	5	2	2	4	2	2	2	2	2
14	3	3	4	6	5	5	5	5	2	4	1	2	1	3	1	1
15	6	6	6	7	6	6	6	2	2	1	2	3	2	2	3	3
16	4	4	4	6	6	4	7	4	2	2	1	4	2	1	4	4
17	4	1	6	7	4	5	4	7	2	1	1	1	1	1	2	2
18	6	5	6	6	6	6	6	6	6	2	1	4	1	3	2	2
19	7	7	7	5	7	7	6	7	6	1	2	3	2	2	7	2
20	6	3	4	7	7	7	7	7	5	1	3	4	4	2	2	2
21	4	6	6	6	4	6	6	4	1	2	1	4	1	1	4	4
22	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	1	2	3	2	2	2
23	6	7	6	6	4	7	7	2	1	1	2	1	2	1	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 103 de 103 variables

	P22	Diferencia1	Satis1	Diferencia2	Satis2	Diferencia3	Satis3	Diferencia4	Satis4	Diferencia5	Satis5	Diferencia6	Satis6	Diferencia7	Satis7	Dif
1	6	-6	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	
2	2	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	
3	4	-2	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	
4	6	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	
5	6	-5	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	
6	7	-2	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	
7	4	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	1	Satisfecho	
8	6	1	Satisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	
9	7	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	0	Satisfecho	
10	6	0	Satisfecho	-5	Insatisfecho	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	
11	6	-2	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	2	Satisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	
12	6	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	0	Satisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	
13	4	0	Satisfecho	-5	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	
14	5	0	Satisfecho	-4	Insatisfecho	0	Satisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	
15	6	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	
16	4	-1	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	
17	6	2	Satisfecho	-5	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	0	Satisfecho	-5	Insatisfecho	
18	6	0	Satisfecho	-1	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	
19	6	0	Satisfecho	-1	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	
20	7	3	Satisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	
21	4	-1	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	
22	6	2	Satisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	
23	6	-5	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-6	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-5	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 103 de 103 variables

	Diferencia19	Satis19	Diferencia20	Satis20	Diferencia21	Satis21	Diferencia22	Satis22	Satisfaccional	Fiabilidad_1	Capacidades puesta_2	Seguridad_3	Empatia_4	Aspectostangibles_5	Edad_1
1	-3	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
2	-2	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	-4	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
3	3	Satisfecho	0	Satisfecho	-2	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
4	0	Satisfecho	-1	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
5	-3	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-1	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	33-46
6	1	Satisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
7	-3	Insatisfecho	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	0	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
8	0	Satisfecho	-1	Insatisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
9	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	-5	Insatisfecho	0	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
10	1	Satisfecho	0	Satisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	33-46
11	-1	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-3	Insatisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	33-46
12	3	Satisfecho	0	Satisfecho	-2	Insatisfecho	4	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	33-46
13	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	1	Satisfecho	-3	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	satisfecho	18-32
14	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	18-32
15	-1	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	33-46
16	0	Satisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	18-32
17	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	0	Satisfecho	2	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	47-60
18	0	Satisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	47-60
19	0	Satisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	18-32
20	0	Satisfecho	0	Satisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	18-32
21	0	Satisfecho	-3	Insatisfecho	-4	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	33-46
22	0	Satisfecho	-4	Insatisfecho	-2	Insatisfecho	0	Satisfecho	Insatisfecho	Insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	insatisfecho	satisfecho	47-60

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

\*base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 103 de 103 variables

	Establecimiento	Condicion	Edad	Sexo	Nivel	Usuario	Seguro	Consultorio	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
91	cs fortaleza	usuario	21	masculino	superior te...	continuador	SIS gratuito	odontologia	7	7	7	6	7	4	7	6	6	4
92	cs fortaleza	usuario	36	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	psicologia	5	6	7	7	6	6	5	6	7	6
93	cs fortaleza	usuario	28	masculino	primaria	nuevo	SIS gratuito	nutricion	4	7	6	6	5	7	7	7	6	7
94	cs fortaleza	usuario	22	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	nutricion	6	6	7	7	3	7	6	2	5	7
95	cs fortaleza	usuario	34	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	obstetricia	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6
96	cs alfa om...	usuario	21	masculino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	5	5	5	5	6	5	5	7	7	7
97	cs alfa om...	usuario	23	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	5	5	6	5	6	5	6	6	5	6
98	cs alfa om...	usuario	31	masculino	superior te...	continuador	SIS gratuito	odontologia	5	5	5	4	5	6	5	3	5	7
99	cs alfa om...	usuario	34	femenino	primaria	nuevo	SIS gratuito	obstetricia	5	5	5	4	6	6	4	6	6	6
100	cs alfa om...	usuario	27	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	odontologia	5	5	6	5	7	7	5	7	7	7
101	cs alfa om...	usuario	22	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	medicina	4	4	5	4	6	6	5	6	5	6
102	cs alfa om...	usuario	19	masculino	superior te...	continuador	SIS gratuito	medicina	5	5	6	4	5	5	4	6	7	7
103	cs alfa om...	usuario	37	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	odontologia	4	4	5	5	6	4	5	6	6	6
104	cs alfa om...	usuario	28	masculino	superior un...	nuevo	SIS gratuito	nutricion	5	5	5	5	7	5	5	6	7	7
105	cs alfa om...	usuario	24	masculino	primaria	continuador	SIS gratuito	nutricion	4	6	5	6	6	6	4	5	4	6
106	cs alfa om...	usuario	33	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	nutricion	4	3	6	6	6	6	5	5	5	6
107	cs alfa om...	usuario	26	femenino	analfabeto	continuador	SIS gratuito	psicologia	5	4	5	5	7	5	6	6	5	6
108	cs alfa om...	usuario	41	masculino	primaria	continuador	SIS gratuito	medicina	4	4	5	5	7	5	5	5	6	6
109	cs alfa om...	usuario	27	masculino	secundaria	nuevo	SIS gratuito	odontologia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	cs alfa om...	usuario	38	femenino	primaria	continuador	SIS gratuito	medicina	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5
111	cs alfa om...	usuario	31	femenino	secundaria	continuador	SIS gratuito	nutricion	4	5	6	5	6	7	5	5	7	5
112	cs alfa om...	usuario	20	masculino	secundaria	continuador	SIS gratuito	nutricion	5	4	5	5	6	4	4	6	5	7

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

190 : Establecimiento 2,00 Visible: 103 de 103 variables

	Establecimiento	Condicion	Edad	Sexo	Nivel	Usuario	Seguro	Consultorio	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
170	cs alfa om...	usuario	37	femenino	superior te...	continuator	SIS gratuito	odontologia	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5
171	cs alfa om...	usuario	25	masculino	secundaria	continuator	SIS gratuito	medicina	6	6	5	6	7	6	6	4	6	5
172	cs alfa om...	usuario	20	femenino	primaria	nuevo	SIS gratuito	obstetricia	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6
173	cs alfa om...	usuario	37	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	medicina	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
174	cs alfa om...	usuario	29	femenino	secundaria	continuator	SIS gratuito	odontologia	5	5	6	5	5	6	5	4	6	7
175	cs alfa om...	usuario	22	femenino	primaria	nuevo	SIS gratuito	psicologia	5	5	5	6	5	4	5	4	5	7
176	cs alfa om...	usuario	36	femenino	analfabeto	nuevo	SIS gratuito	nutricion	5	5	5	5	6	5	4	5	6	7
177	cs alfa om...	usuario	46	masculino	secundaria	continuator	SIS gratuito	nutricion	5	5	6	6	6	7	6	5	6	6
178	cs alfa om...	usuario	53	femenino	primaria	continuator	SIS gratuito	obstetricia	5	5	6	5	6	5	7	5	7	6
179	cs alfa om...	usuario	74	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	odontologia	5	5	5	6	5	5	6	4	5	6
180	cs alfa om...	usuario	32	masculino	analfabeto	continuator	SIS gratuito	odontologia	6	6	5	5	6	7	5	5	5	7
181	cs alfa om...	usuario	41	femenino	secundaria	continuator	SIS gratuito	medicina	6	6	4	5	7	5	7	5	6	6
182	cs alfa om...	usuario	23	femenino	primaria	continuator	SIS gratuito	psicologia	5	5	4	6	6	6	5	4	7	5
183	cs alfa om...	usuario	34	masculino	analfabeto	continuator	SIS gratuito	medicina	6	6	5	6	5	5	7	5	5	6
184	cs alfa om...	usuario	56	masculino	primaria	continuator	SIS gratuito	nutricion	6	6	4	5	6	6	5	5	7	7
185	cs alfa om...	usuario	71	femenino	primaria	continuator	SIS gratuito	nutricion	6	6	5	5	7	5	6	5	6	6
186	cs alfa om...	usuario	24	femenino	superior te...	continuator	SIS gratuito	nutricion	5	5	5	4	6	5	5	4	7	7
187	cs alfa om...	usuario	39	masculino	secundaria	continuator	SIS gratuito	enfermeria	6	6	5	4	6	6	7	4	4	7
188	cs alfa om...	usuario	45	masculino	secundaria	continuator	SIS gratuito	enfermeria	6	6	4	5	7	6	6	5	5	6
189	cs alfa om...	usuario	47	femenino	superior te...	continuator	SIS gratuito	odontologia	6	6	5	4	7	7	7	4	5	7
190	cs alfa om...	usuario	33	masculino	primaria	nuevo	SIS gratuito	medicina	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6
191																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo G

### Imp print de resultados estadísticos en SPSS y/o Excel

RESULTADO U MAN WHITNEY POR HIPOTESIS GRAL Y ESPECIF.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos de
  - Prueba de Man
    - Títulos

establecimiento

NPAR TESTS  
/M-W= satisfaccion\_gral BY establecimiento(1 2)  
/MISSING ANALYSIS.

**Pruebas NPar**

**Prueba de Mann-Whitney**

Rangos				
	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfaccion de la calidad de atención	cs fortaleza	95	65,50	6222,50
	cs alfa omega	95	125,50	11922,50
	Total	190		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Satisfaccion de la calidad de atención
U de Mann-Whitney	1662,500
W de Wilcoxon	6222,500
Z	-8,793
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
establecimiento

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

RESULTADO U MAN WHITNEY POR HIPOTESIS GRAL Y ESPECIF.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos de
  - Prueba de Man
    - Títulos

**Pruebas NPar**

[Conjunto\_de\_datos1] G:\ \TALLER DE ACTUALIZACION TESIS\Insumos para taller actualizacion TESIS AODO\base datos csfortaleza y csalfaomega -

**Prueba de Mann-Whitney**

Rangos				
	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D1: Fiabilidad	cs fortaleza	95	58,00	5510,00
	cs alfa omega	95	133,00	12635,00
	Total	190		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

D1: Fiabilidad	
U de Mann-Whitney	950,000
W de Wilcoxon	5510,000
Z	-10,914
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
establecimiento

NPARTESTS

```

/M-W= satisfaccion_gral BY establecimiento(1 2)
/MISSING ANALYSIS.

```

**Pruebas NPar**

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unico de ON

RESULTADO U MAN WHITNEY POR HIPOTESIS GRAL Y ESPECIF.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

/MISSING ANALYSIS.

### Pruebas NPar

[Conjunto\_de\_datos1] G:\ \TALLER DE ACTUALIZACION TESIS\Insumos para taller actualizacion TESIS AODO\base datos csfortaleza y csalfaomega

### Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D2:	cs fortaleza	95	67,00	6365,00
Capacidad_respuesta	cs alfa omega	95	124,00	11780,00
	Total	190		

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	D2: Capacidad_r espuesta
U de Mann-Whitney	1805,000
W de Wilcoxon	6365,000
Z	-8,693
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
establecimiento

DATASET ACTIVATE Conjunto\_de\_datos1.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unircode:ON

RESULTADO U MAN WHITNEY POR HIPOTESIS GRAL Y ESPECIF.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístico
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos de
    - Prueba de Man
      - Títulos

/MISSING ANALYSIS.

### Pruebas NPar

**Estadísticos descriptivos**

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
D3: Seguridad	190	,3316	,47202	,00	1,00
establecimiento	190	1,5000	,50132	1,00	2,00

### Prueba de Mann-Whitney

**Rangos**

establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D3: Seguridad	cs fortaleza	95	6650,00
	cs alfa omega	95	11495,00
Total	190		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

D3: Seguridad	
U de Mann-Whitney	2090,000
W de Wilcoxon	6650,000
Z	-7,838
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: establecimiento

RESULTADO U MAN WHITNEY POR HIPOTESIS GRAL Y ESPECIF.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístic
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístic
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístic
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos de
    - Prueba de Man
      - Títulos

### Pruebas NPar

#### Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D4:Empatia	cs fortaleza	95	70,50	6697,50
	cs alfa omega	95	120,50	11447,50
	Total	190		

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	D4:Empatia
U de Mann-Whitney	2137,500
W de Wilcoxon	6697,500
Z	-7,385
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
establecimiento

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.

SAVE OUTFILE='G:\ \TALLER DE ACTUALIZACION TESIS\Insumos para taller actualizacion TESIS '+
' \AODO\base datos csfortaleza y csalfaomega - opcionbconsolidado.sav'
/COMPRESSED.
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.

```

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

RESULTADO U MAN WHITNEY POR HIPOTESIS GRAL Y ESPECIF.spv [Documento8] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístic
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístic
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de da
  - Prueba de Man
    - Títulos
    - Rangos
    - Estadístic
- Logaritmo
- Pruebas NPar
  - Títulos
  - Notas
  - Estadísticos de
  - Prueba de Man
    - Títulos

/COMPRESSED.  
 NPAR TESTS  
 /M-W= Aspectostangibles\_5 BY establecimiento(1 2)  
 /MISSING ANALYSIS.

→ Pruebas NPar

**Prueba de Mann-Whitney**

**Rangos**

	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
D5:Aspectos_tangibles	cs fortaleza	95	66,00	6270,00
	cs alfa omega	95	125,00	11875,00
	Total	190		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	D5: Aspectos_tan gibles
U de Mann-Whitney	1710,000
W de Wilcoxon	6270,000
Z	-8,777
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
establecimiento

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

Resultado3.spv [Documento9] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Pruebas NPar
- Notas
- Prueba de Mann-Whitney
- Pruebas NPar
- Titulos
- Notas
- Prueba de Mann-Whitney
- Titulos
- Rangos
- Estadísticos
- Logaritmo
- Pruebas NPar
- Titulos
- Notas
- Prueba de Mann-Whitney
- Titulos
- Rangos
- Estadísticos
- Logaritmo
- Pruebas NPar
- Titulos
- Notas
- Prueba de Mann-Whitney
- Titulos
- Rangos
- Estadísticos

### Prueba de Mann-Whitney

**Rangos**

	establecimiento	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfaccion 1	cs fortaleza	95	57,00	5415,00
	cs alfa omega	95	134,00	12730,00
	Total	190		
Satisfaccion 2	cs fortaleza	95	52,00	4940,00
	cs alfa omega	95	139,00	13205,00
	Total	190		
Satisfaccion 3	cs fortaleza	95	52,00	4940,00
	cs alfa omega	95	139,00	13205,00
	Total	190		
Satisfaccion 4	cs fortaleza	95	53,00	5035,00
	cs alfa omega	95	138,00	13110,00
	Total	190		
Satisfaccion 5	cs fortaleza	95	76,00	7220,00
	cs alfa omega	95	115,00	10925,00
	Total	190		

**Estadísticos de prueba<sup>a</sup>**

	Satisfaccion 1	Satisfaccion 2	Satisfaccion 3	Satisfaccion 4	Satisfaccion 5
U de Mann-Whitney	855,000	380,000	380,000	475,000	2660,000
W de Wilcoxon	5415,000	4940,000	4940,000	5035,000	7220,000
Z	-11,266	-12,615	-12,635	-12,344	-6,860
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

a. Variable de agrupación: establecimiento

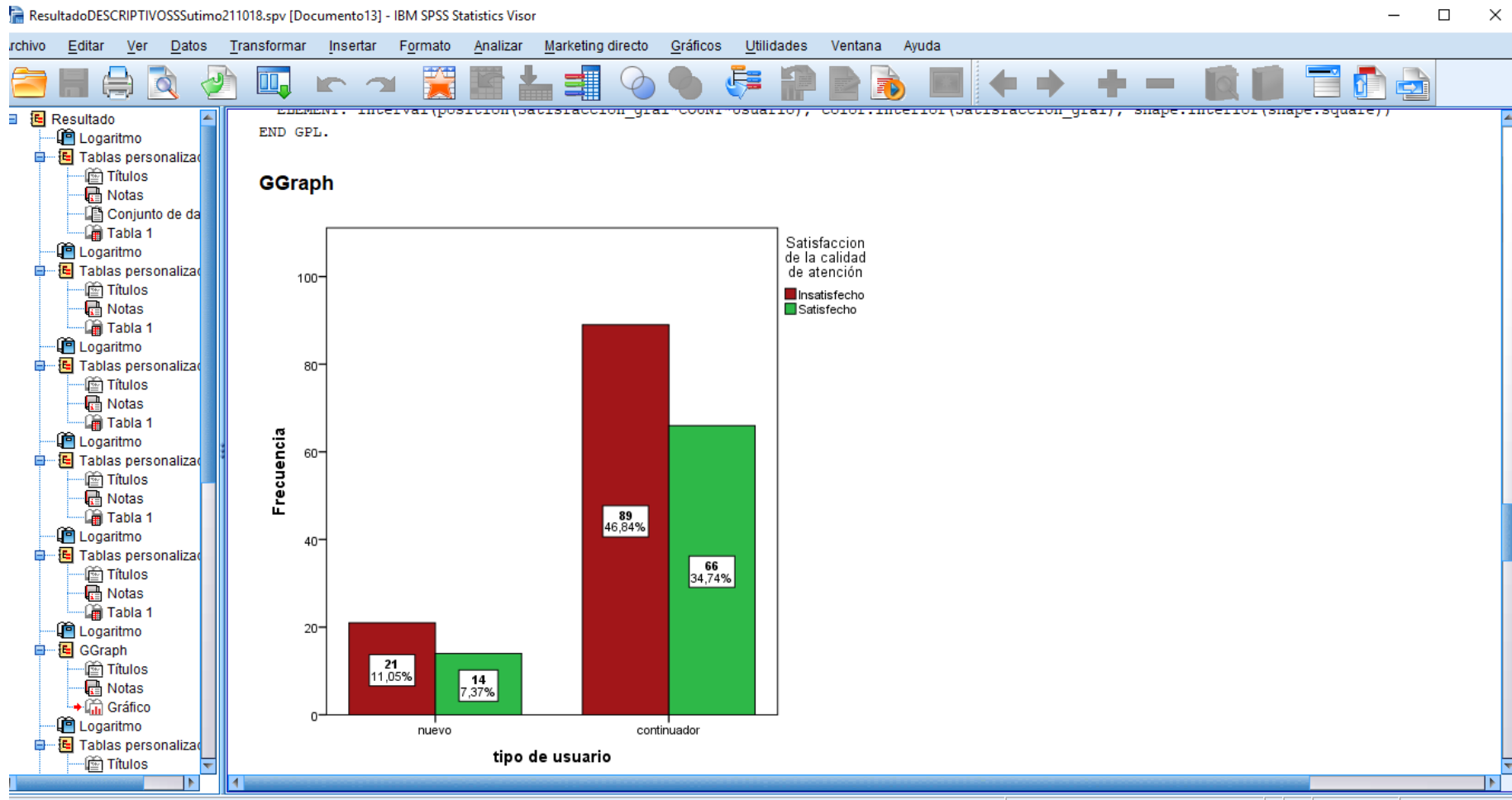
IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON











ResultadoDESCRIPTIVOSSutimo211018.spv [Documento13] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Tablas personalizadas
  - Títulos
  - Notas
  - Conjunto de datos
  - Tabla 1
- Logaritmo
- Tablas personalizadas
  - Títulos
  - Notas
  - Tabla 1
- Logaritmo
- Tablas personalizadas
  - Títulos
  - Notas
  - Tabla 1
- Logaritmo
- Tablas personalizadas
  - Títulos
  - Notas
  - Tabla 1
- Logaritmo
- Tablas personalizadas
  - Títulos
  - Notas
  - Tabla 1
- GGraph
  - Títulos
  - Notas
  - Gráfico
- Logaritmo
- Tablas personalizadas
  - Títulos

### Tablas personalizadas

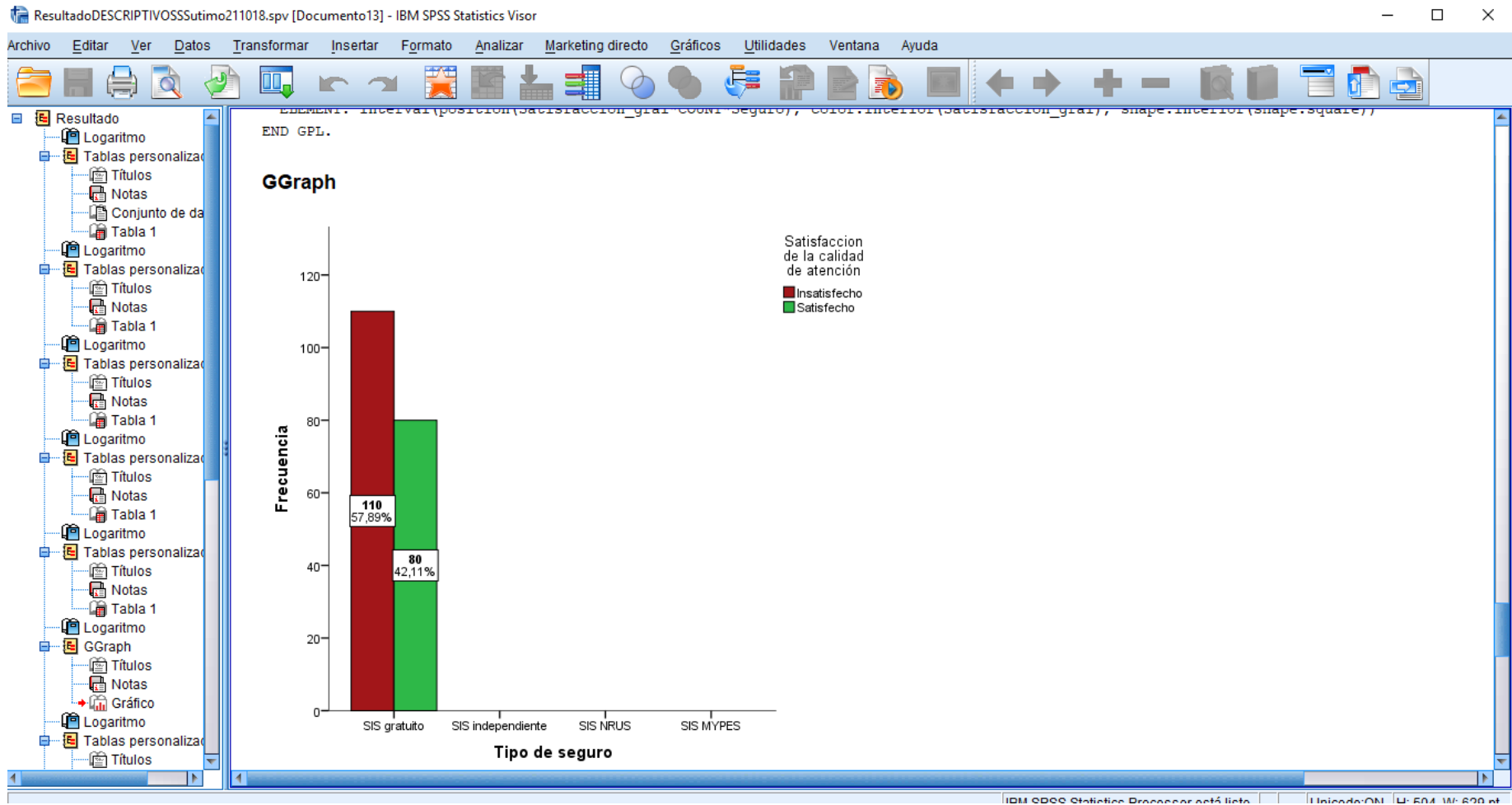
		Satisfacción de la calidad de atención			
		Insatisfecho		Satisfecho	
		Recuento	% del N de tabla	Recuento	% del N de tabla
tipo de seguro	SIS gratuito	110	57,9%	80	42,1%
	SIS independiente	0	0,0%	0	0,0%
	SIS NRUS	0	0,0%	0	0,0%
	SIS MYPES	0	0,0%	0	0,0%

\* Generador de gráficos.

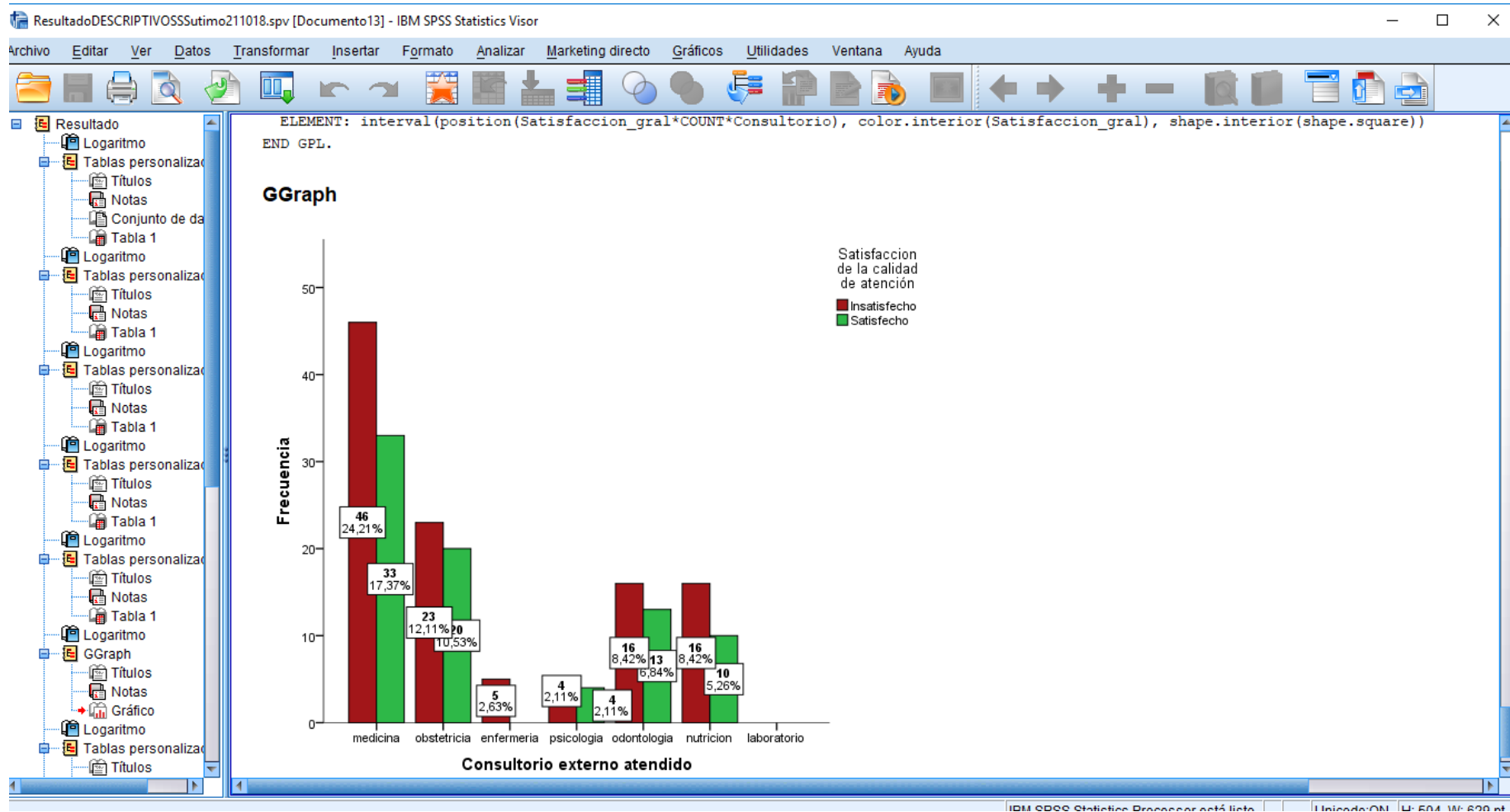
```

GGRAPH
  /GRAPHDATASET NAME="graphdataset" VARIABLES=Seguro COUNT([name="COUNT"]) Satisfaccion_gral MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO
  /GRAPHSPEC SOURCE=INLINE.
BEGIN GPL
  SOURCE: s=userSource(id("graphdataset"))
  DATA: Seguro=col(source(s), name("Seguro"), unit.category())
  DATA: COUNT=col(source(s), name("COUNT"))
  DATA: Satisfaccion_gral=col(source(s), name("Satisfaccion_gral"), unit.category())
  COORD: rect(dim(1,2), cluster(3,0))
  GUIDE: axis(dim(3), label("tipo de seguro"))
  GUIDE: axis(dim(2), label("Recuento"))
  GUIDE: legend(aesthetic(aesthetic.color.interior), label("Satisfaccion de la calidad de atención"))
  SCALE: cat(dim(3), include("1", "2", "3", "4"))
  SCALE: linear(dim(2), include(0))
  SCALE: cat(aesthetic(aesthetic.color.interior), include(".00", "1.00"))
  SCALE: cat(dim(1), include("00", "1.00"))

```



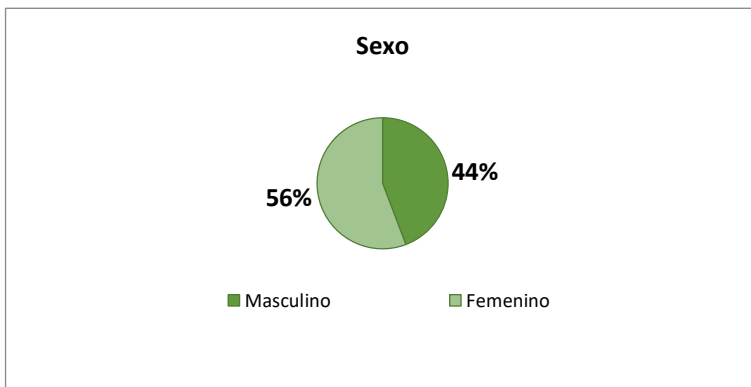
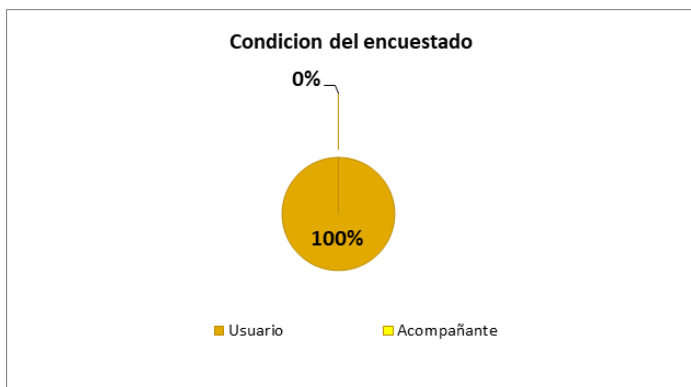






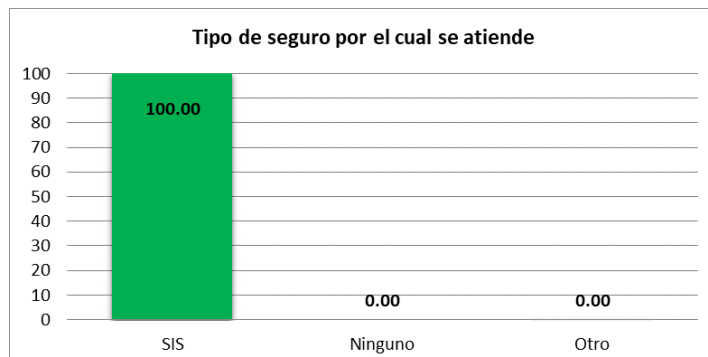
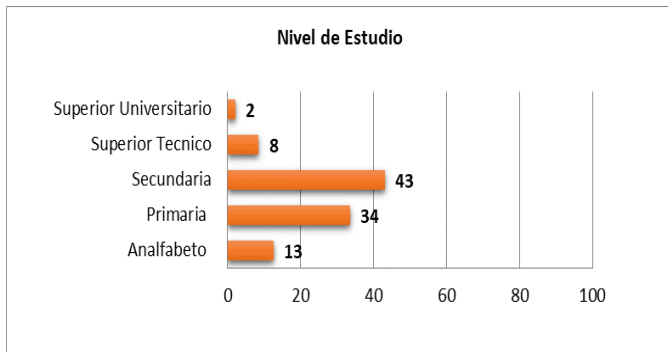
Muestra Total		
Condición del Encuestado		%
Usuario	95	100
Acompañante	0	0

Sexo		
Masculino	42	44.21053
Femenino	53	55.78947



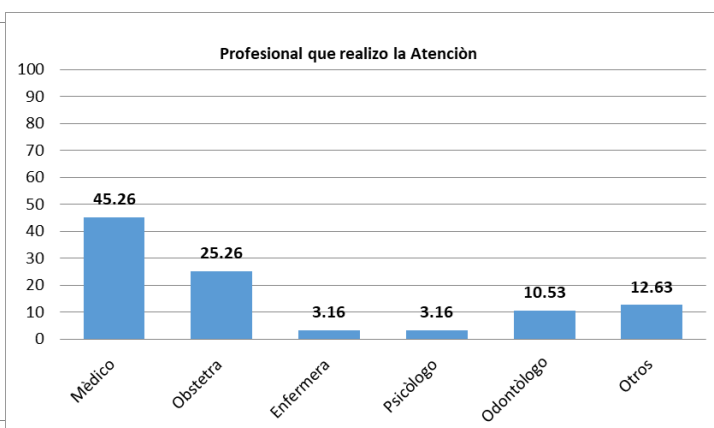
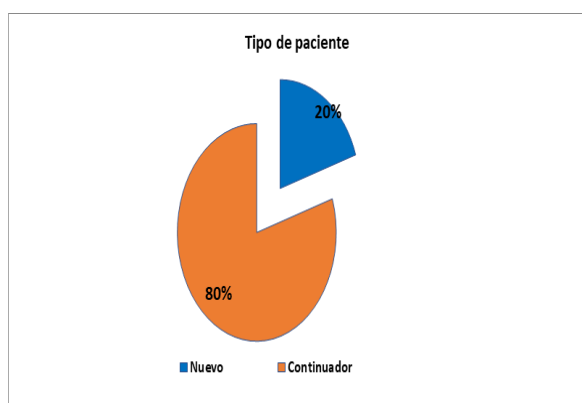
Nivel de Estudio		
Analfabeto	12	12.63158
Primaria	32	33.68421
Secundaria	41	43.15789
Superior Tecnico	8	8.421053
Superior Universitario	2	2.105263

Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	95	100
Ninguno	0	0
Otro	0	0



Tipo de paciente		
Nuevo	19	20
Continuador	76	80

Personal que realizò la atenciòn		
Mèdico	43	45.26316
Obstetra	24	25.26316
Enfermera	3	3.157895
Psicòlogo	3	3.157895
Odontòlogo	10	10.52632
Otros	12	12.63158



## Anexo H

### Confiabilidad del instrumento

Se aplicó un piloto a 30 encuestados asegurados SIS de otro establecimiento de salud de la misma categoría de salud (Nivel I)

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Resultado de la confiabilidad del Piloto de las 22 preguntas de expectativas en software SPSS versión 20.0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	22

Resultado de la confiabilidad del Piloto de las 22 preguntas de percepciones en software SPSS versión 20.0

#### Estadísticas de fiabilidad

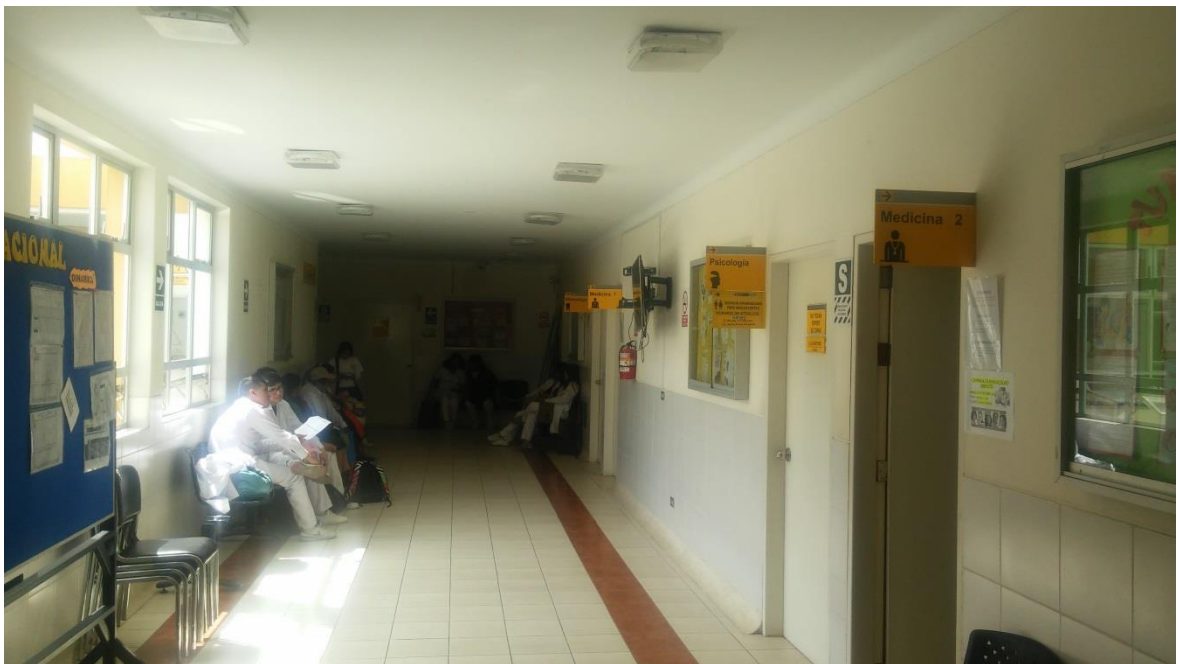
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	22

## Anexo I Fotográficas

### Centro de Salud Alfa Omega – Mico Red Ate II



[Escriba texto]



[Escriba texto]



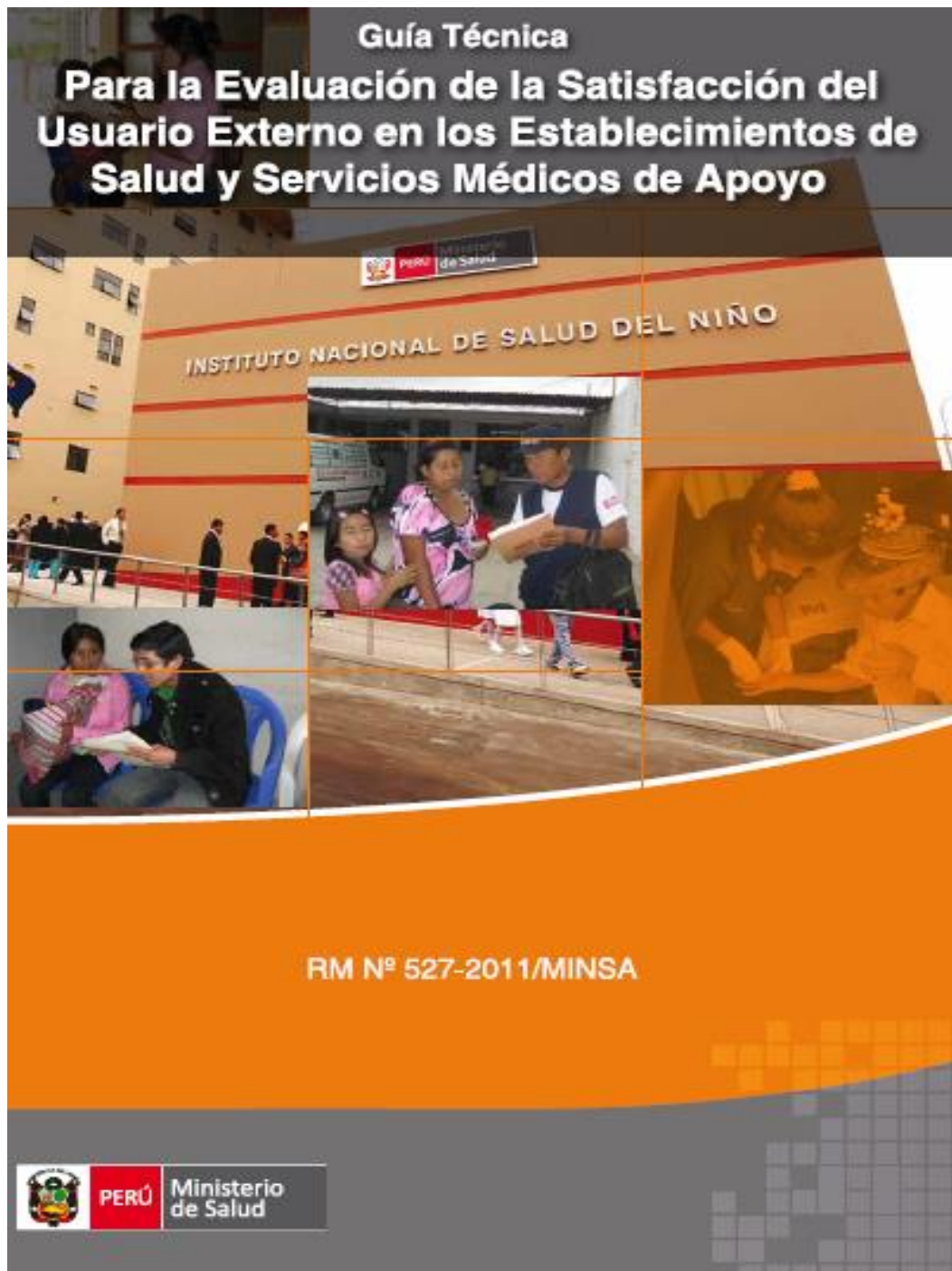
### Centro de Salud Fortaleza – Micro Red Ate II



[Escriba texto]



Anexo J  
Otros anexos





MINISTERIO DE SALUD

No. 527-2011/MINSA



# Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N° 10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2845-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

## CONSIDERANDO:

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

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2006-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

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

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

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

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



Z. Solís V.



E. López O.



C. Acosta.



W. Olivera A.

**SE RESUELVE:**

Z. Salas V.

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



C. Acosta S.

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



W. Olivera A.

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

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ce.

  
  
**OSCAR RAÚL UGARTE UGARTE**  
 Ministro de Salud

PERÚ Ministerio de Salud  
Dirección General de Salud de las Personas

## MENU PRINCIPAL Primer Nivel I-4 y I-3

Obtener la Muestra

Digital Base de Datos

Reportes Dimensiones

Reporte BUEN TRATO

Variables de Control

Matriz de Mejora

SALIR DEL APLICATIVO

### SERVQUAL MODIFICADO

pw Muestra DIGITAR(BD) Variables de Control Reportes (Tabla) ma

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	<b>n</b>	<b>?</b>
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	<b>p</b>	<b>0.5</b>
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	<b>q</b>	<b>0.5</b>
Error Estándar	<b>E</b>	<b>0.1</b>
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	<b>Z</b>	<b>1.96</b>
Poblacion de atendidos en el servicio de consulta externa	<b>N</b>	<b>11900</b>
	<b>n</b>	<b>95</b>
<a href="#">Ir al Menú Principal</a>		
pw	Muestra	DIGITAR(BD)
	Variables de Control	Reporte

CALCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	<b>n</b>	<b>?</b>
Proporción de Pacientes que espera que esten insatisfecho	<b>p</b>	<b>0.5</b>
Proporción de Pacientes que espera que esten satisfechos. Su valor es (1-p)	<b>q</b>	<b>0.5</b>
Error Estándar	<b>E</b>	<b>0.1</b>
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	<b>Z</b>	<b>1.96</b>
Poblacion de atendidos en el servicio de consulta externa	<b>N</b>	<b>13029</b>
	<b>n</b>	<b>95</b>
<a href="#">Ir al Menú Principal</a>		
pw	Muestra	DIGITAR(BD)
	Variables de Control	Reporte



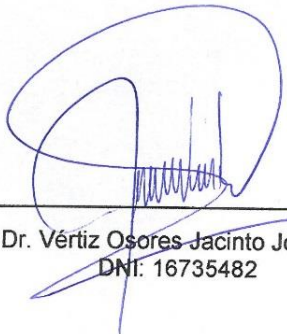


### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Calidad de atención de la consulta externa en los pacientes asegurados al SIS de los centros de salud Fortaleza y Alfa Omega-Ate, 2016”**; del estudiante **De La Cruz Ormeño Alex Omar**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 16% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 30 de octubre del 2018



Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

[Escriba texto]

Feedback Studio - Mozilla Firefox  
 https://ec.tumtinn.com/app/feedbacks/?u=1049&1677546&img=es&a=1&no=1003558440&ro=103

feedback studio

Tesis de Maestría 1era entrega

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención de la consulta externa en los  
pacientes asegurados al SIS de los centros de salud  
Fortaleza y Alfa Omega- Ate, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**  
Br. Alex Omar, De La Cruz Ormeño

ACESORA.

Página: 1 de 69    Número de palabras: 17372

Resumen de coincidencias **16 %**

Se están viendo fuentes estándar


Var fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universidad... Fuente: otros estudiantes 6 %
2	Entregado a Universidad... Fuente: del estudiante 1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente: de Internet 1 %
4	qualidade.org Fuente: de Internet 1 %
5	repositorio.unh.edu.pe Fuente: de Internet 1 %
6	cybertesis.urp.edu.pe Fuente: de Internet <1 %
7	repositorio.upou.edu.pe Fuente: de Internet <1 %
8	es.scribd.com Fuente: de Internet <1 %

16

Text-only Report    High Resolution    Activado

6694    ESP    3/01/2018







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DE LA CRUZ ORMEÑO, ALEX OMAR  
D.N.I. : 41898499  
Domicilio : JR. ANEQUIPA 3936 S.M.P.  
Teléfono : Fijo : 5721667 Móvil : 980512642  
E-mail : alex\_11190@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO  
Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DE LA CRUZ ORMEÑO, ALEX OMAR

Título de la tesis:

CAUDAL DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA EN  
LOS PACIENTES ASEGURADOS AL SIS DE LOS CENTROS  
DE SALUD FORTALEZA Y DIFA OMEGA - ATE, 2016.

Año de publicación : LIMA - 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

15/01/19





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALEX OMAR, DE LA CRUZ ORMEÑO

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA  
EN LOS PACIENTES ASEGURADOS AL SIS DE LOS CENTROS  
DE SALUD FORTALEZA Y AIFA OMEGA - ATE, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA:

04/12/2018

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN