



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito
de Mala, 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Karin Amparo Cano Huapaya (ORCID: 0000-0001-9140-2256)

ASESOR:

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel (ORCID:0000-0003-4555-6789)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

Lima – Perú

2016

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios
Todopoderoso por iluminar mi camino.

A mi madre, por su apoyo incondicional.

A mi esposo, por su comprensión y dedicación.

A mi hija, por ser el motivo principal para seguir
adelante.

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud para continuar con las metas trazadas.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por brindarme los recursos necesarios para culminar con éxito mi tesis para optar el grado de maestra.

A los pacientes por su valiosa colaboración con esta investigación.

PÁGINA DEL JURADO



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CANO HUAPAYA, KARIN AMPARO**

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

CALIDAD DE ATENCION DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD BUJAMA - DISTRITO DE MALA, 2015

Fecha: 17 de Mayo de 2016

Hora: 5:15 p. m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Roberto Marroquin Peña

Firma:

SECRETARIO: Dr. John Morillo Flores

Firma:

VOCAL: Mgtr. Danilo Sánchez Coronel

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Mayra*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- *Mejorar presentación de resultados*
- *Mejorar referencias*

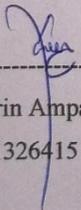
Declaratoria de autenticidad

Yo, Karin Amparo Cano Huapaya, identificada con DNI 41326415, con domicilio en la Urb. AVIMA Mz A Lt 4 en el distrito de Mala, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama – distrito de Mala, 2015.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, enero 2020.



Br. Karin Amparo Cano Huapaya
DNI 41326415

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes mi tesis titulada Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015, con la finalidad de optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud, el mismo que se ha organizado según el esquema sugerido por la Universidad Cesar Vallejo.

El presente estudio de investigación nace porque se ha evidenciado una considerable disminución de las coberturas en los diferentes programas de atención, los pobladores refieren que no asisten a sus citas porque el trato inadecuado que reciben cuando son atendidos en los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama,

Dentro del marco teórico, la teoría de estudio de investigación está basado en la Teoría de Avedis Donavedian.

Es un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal, de diseño no experimental. Abordado con un enfoque cuantitativo.

Al término de la investigación, se obtiene como resultado que el mayor porcentaje de las personas encuestadas, consideran que la calidad de atención que brindan los prestadores de salud es buena; teniendo por mejorar algunos aspectos como las charlas educativas y la confidencialidad el diagnóstico. Se puede mencionar, además, que la calidad de atención no es la causa de las insistencias a las citas, y por ende de las bajas coberturas.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
II. MARCO REFERENCIAL	8
2.1 Antecedentes	9
III. MARCO METODOLÓGICO	13
3.1 Operacionalización de variables	14
3.2 Diseño de investigación	15
3.3 Población y muestra	15
3.4 Método y herramientas de recolección de información	16
3.5 Validación y confiabilidad del instrumento	16
3.6 Método de análisis e interpretación de datos	18
3.7 Consideraciones éticas	18
IV. RESULTADOS	19
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
Referencias bibliográficas	26
Anexos	30

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo planteado determinar la calidad de atención de los consultorios externos del puesto de salud Bujama-distrito de Mala, 2015. Estudio de investigación basado en la Teoría de Avedis Donavedian, una de las participaciones más valiosas con respecto al estudio de la calidad asistencial. En Salud Publica de México (1990) cita a Donavedian que durante la Conferencia brindada bajo el título “La dimensión internacional de la atención” en el Simposium Internacional Perspectivas Mundiales sobre la salud realizado en 1989, clasifica a la atención a la salud en tres componentes: a) el componente técnico, b) el componente interpersonal, y c) el componente correspondiente al entorno.

Según la metodología de estudio, la presente investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental. Abordado con un enfoque cuantitativo. La población, objeto de estudio, está constituida por 2,780 personas y la muestra por 338 personas. Para este estudio, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario, adaptado según el objetivo del estudio, y dividido en tres dimensiones: técnica científica, humana y entorno, de acuerdo al modelo de Avedis Donabedian.

Por último, se concluye que, el mayor porcentaje de las personas encuestadas del anexo Bujama, consideran que el desempeño de los prestadores de salud, es buena; teniendo por mejorar algunos aspectos como las charlas educativas y la confidencialidad el diagnóstico. Así como también mencionar que la calidad de atención no es el motivo de las insistencias a las citas y por ende de las bajas coberturas.

Palabras clave: calidad de atención –dimensión técnica científica-dimensión humana-dimensión entorno.

Abstract

This research aims to determine the quality of care of the outpatient offices of the health post Bujama-Mala district, 2015. Research study based on the Theory of Avedis Donavedian, one of the most valuable participations regarding the study of the quality of care Donavedian (1989), during the Conference given under the title “The international dimension of care” in the International Symposium on World Health Perspectives, classifies health care into three components: a) the technical component, b) the interpersonal component, and c) the component corresponding to the environment.

According to the study methodology, this research is descriptive, cross-sectional and non-experimental. Addressed with a quantitative approach. The population, object of study, is constituted by 2,780 people and the sample by 338 people. For this study, the survey was used as a data collection technique and as an instrument the questionnaire, adapted according to the objective of the study, and divided into three dimensions: scientific, human and environmental technique, according to the model of Avedis Donabedian.

Finally, it is concluded that, the highest percentage of the people surveyed in the Bujama annex, consider that the performance of health providers is good; having to improve some aspects such as educational talks and confidentiality diagnosis. As well as mention that the quality of care is not the reason for insistence on appointments and therefore low coverage.

Keywords: quality on health care – technical and scientific dimension –human dimension – environment dimension.

INTRODUCCIÓN

El Minsa (2009) hace constar la jerarquía de la vigilancia en la redención en el Perú, ya que puede suponer la discrepancia entre la existencia y el fallecimiento de una gestante o un neonato. Aquí radica el valor de una apropiada gestión de calidad, que obliga a la institución a profundizar el conocimiento en el tema y estableciendo cambios de mejora haciendo que la institución colme los requerimientos de la población, tomando en cuenta que ese es el fin. Los gestores de la salud deben liderar en la organización llevando presente esta consigna, promoviendo el uso de normas para brindar atención y lograr que los trabajadores laboren juntos tomando en cuenta el objetivo principal.

Amador y Cubero (2010) comenta que, según los estudios realizados en los últimos tiempos sobre el estado de la salud, los indicadores muestran que no es alentador (aumento en el porcentaje de muerte materna, neonatal, etc.). Cuba, país en vía de desarrollo cuenta con plan de salud con un patrón superior a la media mundial. El estado, a pesar de la crisis económica que atraviesa dispone una de las principales premisas a este rubro, sin embargo, la comunidad no muestra satisfacción por ello.

El Minsa (2008) menciona que la salud y la calidad de atención no ha desarrollado un progreso equivalente. Así, se ha tratado de cambiar esta postura, pero no siempre se ha conseguido cumplir con la meta, o que al lograrlo no ha sido posible mantenerlo por un largo periodo.

Los gestores de la salud responsables del Puesto de Salud Bujama han evidenciado una disminución en la asistencia de las citas, ocasionando que las coberturas bajen con respecto a las metas de atención en los diferentes programas que ofrece.

Se conoce también que algunos pobladores, se quejan que la causa de su insistencia es el mal servicio que se reciben del personal de salud, sobre todo de enfermería así mismo manifiestan que otro de los motivos es el horario de atención, trámites administrativos engorrosos o que la infraestructura no es la óptima para la atención; Otro dato importante es que los pobladores acuden a boticas o lugares en donde se pone en riesgo su salud (curanderos).

Es en este marco, nace la subsecuente cuestión:

¿Cuál es la calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-districto de Mala, 2015?

Se justifica por ser de gran interés para la autora, por ser una problemática que aqueja no solo a instituciones de salud de alto nivel de complejidad, sino que también a los que brindan atención de primer nivel, profundizar el estudio en este tema permitirá determinar si el don de esmero que ofrece el equipo de salvación, es motivo por el cual los pobladores no acuden a sus citas en los diferentes programas de rendimiento que brinda en el organismo mencionado.

Igualmente, es de vital importancia detectar las deficiencias o situaciones complicadas mientras el individuo acoge la petición. Los beneficiarios directos con los resultados del presente estudio, será la comunidad entera del Anexo Bujama, así mismo los gestores de la salud responsables de Puesto de salud Bujama.

Se suscita como fin general, delimitar el dote de interés de los consultorios del Puesto Bujama-distrito de Mala.

Es un tratado específico y de diseño no experimental. La colectividad, objeto de estudio designada al Puesto de Salud Bujama para el año 2015 es de 2780 pobladores, la misma está constituida por personas de ambos sexos, que hayan recibido miramiento en los consultorios del establecimiento Bujama, asimismo la muestra está conformada por 338 personas durante el periodo 2015 y para obtener la muestra se escogió participantes al azar.

Los criterios de inclusión están dados por: pacientes hayan recibido consideración en la mencionada instalación cuyas edades comprendan entre 18 y 59 de edad, que se encuentren orientados y que después de leer el consentimiento informado quieran colaborar con la obra. Las reglas para excluir comprenden a pacientes sin asiduidad, sujeto menos de 18 años y más de 60 años, pacientes desorientados y que no deseen intervenir.

Se utilizó recolectar datos a través de la encuesta, para poder aplicarla se consideró que primeramente el coautor se encuentre debidamente informado, y como condición que reúnan el discernimiento de enclave, además respetar a quienes no se tomaran en cuenta.

Y como instrumento presenta en tres componentes, teniendo en cuenta el modelo de Avedis Donabedian, correspondiente a técnica científica, humana y entorno.

Este instrumento fue proyectado basándose en el pensamiento crítico y sobresaliente de Avedis Donabedian el cual, sigue la siguiente estructura: datos básicos del cooperador, en donde se consideró los años, el grado de instrucción, sexo y consultorio donde se atendió. El cuestionario consta de 22 preguntas cerradas y está dividido en las tres dimensiones de estudio: dimensión técnica - científica (9 ítems), dimensión humana (8 puntos) y dimensión del entorno (5 capítulos).

La herramienta para extraer el informe, fue sometido a juicio de expertos, para la validación correspondiente; se solicitó a dos profesionales expertos en la materia, dar una opinión sobre el cuestionario, en donde observaron cambiar en la pregunta n°8 correspondiente a la dimensión técnica-científica: la cual decía: le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante, el cual de aquí en adelante será: le otorgan en farmacia la mayoría de veces los medicamentos recetados por el médico tratante.

Una vez tomada las sugerencias de los expertos, se capacitó a una alumna estudiante de enfermería técnica del V ciclo, para aplicar la encuesta, tomando en cuenta el horario de atención del establecimiento de salud.

Para comprobar la comprensión del mecanismo de indagación en la población a encuestar, se decidió realizar una prueba piloto a 30 personas.

La prueba piloto fue sometida a las pruebas estadísticas mencionadas, para conocer la confiabilidad del instrumento, siendo el resultado para todos los items un Alfa de cronbach de 0.898 el mismo se advierte que el dispositivo posee variabilidad cerca a la heterogeneidad. Y según el nivel de confiabilidad es aceptable.

La encuesta se llevó a cabo al término de la atención recibida, meditando todas las posiciones dadas para el presente trabajo.

Antes de aplicar la encuesta, la persona responsable deberá saludar, presentarse y leer a la persona encuestada, el consentimiento informado, el objetivo de la investigación, especificar se respetará el anonimato de la información brindada y que sus respuestas serán utilizadas netamente con fines de estudio.

En cuanto al resultado, el mayor porcentaje de las personas encuestadas, consideran que el atributo de interés en los ambulatorios es bueno, teniendo por mejorar algunos aspectos como las charlas educativas y la confidencialidad el diagnóstico.

Esto nos da a conocer que el motivo de las inasistencias a las citas no tiene relación con la calidad de atención ofrecida.

Cabe mencionar la importancia de las charlas educativas a la población pues estas tienen un gran impacto en las conductas para mejorar o establecer cambios en las conductas en el autocuidado de la salud.

Por otro lado, la confidencialidad del diagnóstico, es un derecho que todo paciente debe tener, así como también es un deber que los prestadores de la salud respeten este derecho.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad problemática.

El estudio de investigación se centra en el Puesto de Salud de Bujama, que pertenece a la Microred de Salud Mala y esta, a su vez a la Red de Salud Chilca - Mala; ubicado en el Km. 91 de la Panamericana Sur, en el anexo de Bujama, el cual brinda beneficios de redención dando énfasis en la prevención primaria, sin omitir diversas ayudas.

La misión del Puesto Bujama es brindar atención integral, con servicios organizados con calidad, calidez y equidad, con personal calificado comprometido, motivado con una filosofía de trabajo en equipo y con la coparticipación de la comunidad en la permanente búsqueda de la excelencia y la satisfacción.

La visión para el año 2020 el Puesto de salud Bujama, será una organización modelo, cuyo desempeño satisfaga a sus usuarios internos y externos, con participación activa de la comunidad organizada, liderando un trabajo concertado en salud con equidad, competitividad y transparencia que refleje su prestigio en el terreno sanitario.

El Puesto de Salud Bujama, brinda inclinación a la población de lunes a sábado, excepto domingo y feriado, en turnos de doce horas. No se brinda atención de guardia nocturna.

Dentro de los servicios que brinda, se encuentra el Consultorio de Medicina, en donde el médico cirujano, atiende de proceder interdiaria turno matutino y tarde.

También cuenta con un Consultorio de Enfermería, siendo la responsable una licenciada de enfermería, quien ofrece los diversos programas de salud como: Crecimiento y desarrollo del niño sano, estrategia sanitaria nacional de inmunizaciones, así como también de la prevención y control de la tuberculosis, epidemiología.

Por otro lado, el Consultorio de Obstetricia, a cargo de una licenciada en obstetricia que brinda control de la mujer gestante y puérperas.

Ambas profesionales de la salud realizan turnos rotativos de seis a doce horas diarias, haciendo un total de ciento cincuenta horas mensuales.

Otro recurso humano son los tres técnicos de enfermería, quienes brindan atención en el servicio de farmacia y tóxico, en apoyo al personal profesional.

Son las licenciadas de enfermería y obstetricia, quienes con apoyo de los técnicos realizan además de sus actividades intramurales; visitas domiciliarias, para seguimiento de niños que no han cumplido con la cita programada, tal igual con las gestantes.

Otros servicios, que también brinda son: odontología y psicología; en ambos casos los servidores solo están programados un turno de seis horas al mes. Para brindar estas atenciones se debe acondicionar un ambiente pues el centro no cuenta con un consultorio diferenciado.

Otra característica de este establecimiento de salud, es que la población que pertenece a la jurisdicción de Bujama se encuentra considerablemente dispersa: así, que tenemos a: Barcelona, Bujama Baja, Kawaii, Bujama Alta, AAHH 27 de diciembre, AAHH Sr. de Cachuy, AAHH El Palmo, Platanales, Pampa Dolores y Chocaya, haciéndose difícil el acceso para poder remediar las carencias de la salud de la sociedad. Esta es una situación preocupante para establecimiento de salud, ya que no se cuenta con ambulancia, solo en algunos casos con el ayuda de serenazgo.

Los gestores de la salud responsables del Puesto Bujama han evidenciado que los pacientes no acuden a las citas, así mismo la baja cobertura en las metas de atención en los diferentes programas que ofrece, se conoce también que los pobladores del Anexo Bujama, se quejan de la atención del mencionado establecimiento de salud, como por ejemplo del horario de atención, trámites administrativos engorrosos o que la infraestructura no es la óptima para la atención; a esto se suma que en muchas ocasiones los pobladores también se han quejado del mal trato de los sanitarios, sobretodo del personal técnico de enfermería. Otro dato importante es que los pobladores acuden a boticas o lugares en donde se pone en riesgo su salud (curanderos).

La presente investigación permitirá determinar el atributo del esmero por los prestadores que laboran en la corporación Bujama, así como también aportar cifras reales observado a través de una escala de medida, conocer sobre percepción de los habitantes. De esta manera poder contribuir con nuevos conocimientos y proponer planes de mejora.

Los beneficiarios directos con los resultados del presente estudio, será la comunidad entera del Anexo Bujama, así mismo los gestores de la salud responsables de Puesto de salud Bujama.

1.3 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la calidad de atención de los consultorios externos del instituto Bujama-distrito de Mala, 2015.

1.4.2 Objetivos específicos

Resolver el atributo en el área técnica-científica de la fundación Bujama-distrito de Mala.

Delimitar la propiedad en el ámbito de atención humana de la sociedad Bujama-distrito de Mala.

Precisar la peculiaridad en el entorno de la asociación Bujama-distrito de Mala

II. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes.

Romero (2008) efectuó un escrito sobre el pensamiento que tienen los enfermos sobre la vigilancia que da la licenciada en enfermería el servicio médico de un nosocomio, en donde la autora concluye que la mayoría de personas encuestadas aluden una percepción desfavorable sobre el respeto que brinda la servidora, por otro lado, algunos perciben que la atención de forma favorable, a los cuales se debe motivar para que sea un ejemplo a seguir.

Casalino (2008) estudió la asociación de la justificación del jaez en un hospital de Lima, según sexo, grupo etario y nivel de instrucción. En donde fueron las mujeres, la edad de 18 a 20 años y el nivel secundaria o superior quienes mostraron mayor insatisfacción. Y fueron los adultos mayores quienes refirieron mayor satisfacción.

Campos (2008) investigó sobre la correspondencia entre la naturaleza de aplicación que brinda una clínica y la satisfacción del usuario. La autora concluye que la mayor parte de encuestados sugieren la corrección permanente de la prestación, debiendo fortalecer la confiabilidad y que grupo responsable se identifique con el solicitante.

Chávez y Molina (2014) evaluaron la calidad de atención en el área de emergencia del hospital Paravida, en donde obtuvieron datos relevantes como la falta de conocimiento de normas y protocolos, así como también la ausencia de capacitaciones.

Luján (2011) investigó sobre la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de servicio de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional del Niño. Los resultados muestran; que los usuarios no se encuentran colmados en cuanto a seguridad, aspectos tangibles, confiabilidad y empatía. Todo esto origina que los socios califiquen como nocivo la deferencia.

Mochón y Montoya (2013) realizaron un estudio sobre la proporción de la calidad de prevención en enfermería en emergencia de un nosocomio, en donde se evidenció una baja calificación en cuanto a la calidad de servicio.

García (2013) investigó sobre evocación y posibilidad. Estudio que permitió conocer que para los usuarios lo más valioso es el buen trato, resaltando aspectos como: privacidad, comunicación y ser escuchados.

Veliz y Villanueva (2013) investigaron sobre las bajas coberturas de atención. Al culminar el trabajo se muestra que los coautores sostienen una buena percepción de la calidad de atención, lo que demuestra que esto no sería la causa.

Quispe (2016) estudio donde se evidencia que la población califica que la calidad de atención en el Puesto de salud Motupillo, Ferreñafe-Lambayeque es mala, es así que el autor propone un plan de mejora, en donde se considere un código de ética para los usuarios, además de hacer seguémonos a través de visitas domiciliarias dirigida a aquellos pacientes donde el camino a la institución sea difícil.

Cueva y Gonzales (2019) averiguaron acerca la calidad de atención en el Centro de Salud de San Ignacio, encontrando que el 45% de la población encuestada muestra insatisfacción con la atención recibida, en ese sentido se concluye que debe establecer un plan de mejora con respecto a la infraestructura y tecnología, capacitación permanente del equipo de salud, así como también considerar activar planes de gestión para realizar el seguimiento de la calidad de atención.

Monroy (2016) demostró la relación entre calidad de los sectores de salvación y agrado de parte de los pacientes que van al Centro de Salud Paucartambo de la ciudad del Cusco, además dio a conocer que esta relación es directamente proporcional, es decir que si el cliente se muestra complacido con lo recibido mayor será su calificación a cerca de lo mencionado.

Riveros y Berné (2007) indagaron sobre la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción de las instituciones de salud públicos. Hallando que la duración de la solicitud es un factor determinante.

Ramírez y Nájera (1998) revisaron cual es la óptica que tiene la población mexicana sobre calidad de atención, se obtiene una calificación alta al aspecto bueno, sobresaliendo el buen trato.

Paz y Suárez (2010) desempeñaron un tratado para crear la forma de calibrar la impresión y justificación del doliente con diagnóstico de diabetes. El método es recomendable porque es realizable y confiable, además se ajusta fácilmente a otros lugares.

Mario (2010) investigó sobre la atención médica ambulatoria, se determina que el nivel de calidad es bueno, dando énfasis al aseo y disposición del ambiente son aspectos importantes al momento de evaluar el agrado con lo elaborado.

Maggy (2018) analizó la relación entra propiedad y beatitud con la atención, en donde los cooperadores muestran agrado por la información que dispone el equipo de salud. Sin embargo, desean que limiten utilizar palabras técnicas al momento de referirse al cuidado que debe recibir el menor, puesto que esto dificultaría al padre de familia poder favorecer la pronta recuperación de su apoderado. Otro dato importante es que existen criterios por mejorar como la empatía y seguridad.

Reyes H., Flores S., Saucedo A., Vértiz J., Juárez C., Wirtz V., Pérez R. (2013) inquirieron sobre la apreciación que tienen las personas sobre la atención que perciben de la aplicación de salud, en donde se aprecia rol importante del médico al momento de aclarar el proceso de la enfermedad y alternativas de tratarla.

Barragán J., Moreno C. (2013) escudriñaron la cualidad percibida por usuarios con respecto a la atención de enfermería en tres hospitales del estado, los colaboradores se muestran complacido proponiendo una puntuación buena a muy buena. Sin embargo, señalan aspectos por mejorar como la tardanza al aceptar la diligencia, así como también la infraestructura.

López (2019) investigo sobre “Gestión y clase de la instrucción Posope Alto” se obtiene una calificación de regular en cuanto a la gestión y calidad de servicio, se sugiere tomar acciones de gestión de mejora.

Forrellat (2014) nos menciona que el término calidad es una cualidad que se puede observar y cuantificar, da pie a un constante perfeccionamiento, además que no es exclusivo de una determinada área, sino que está presente en todos los niveles de atención.

2.2 Marco teórico

Existen diversas teorías de calidad, pero Fortuny (2009) presenta algunas explicaciones de calidad asistencial más notorias, en donde cita a: A. Donavedian (1980), conjunto de cuidados que todo paciente confía que recibirá durante su consulta, luego de haber ejecutado un examen sobre los factores positivos y negativos que cree que ocurrirán durante el transcurso de la atención.

Ramos (2011) define calidad en el cuidado de la salud cuando el impacto complace a las solicitudes del usuario, las aspiraciones de los servidores de la salud y el sistema.

Cadena (2018) determina la calidad como las cualidades de un grupo propios de una utilidad para redimir el panorama del usuario a un bajo valor.

D'Empaire (2010) cita al Instituto de Medicina de Estados Unidos (1990) que precisa a la propiedad de solicitud como el rango máximo de éxito en salud para la persona o comunidad, y que además quede plasmado en el saber médico.

Según el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (2007) Avedis Donabedian dimensiona al término de esta forma:

1. Dimensión Técnico - Científica, referida a las características científicos – técnicos de la atención:

- **Efectividad**, establecer conductas positivas en el estado de salud de los habitantes.
 - **Capacidad**, lograr el propósito de la atención a través del cumplimiento de normas o reglamentos.
 - **Eficacia**, conseguir las metas trazadas con el uso acertado de los medios.
 - **Continuidad**, el cuidado a la salud debe ser de forma constante.
 - **Seguridad**, brindar atención con los mayores beneficios, pero con el menor riesgo para la salud del paciente.
 - **Integralidad**, la atención brindada debe ser desde un enfoque holístico.
- 2. Dimensión Humana**, orientada al aspecto tolerante de la deferencia.
- **Respeto a los derechos**, a las creencia y costumbres de cada pueblo.
 - **Información completa**, verdadera, oportuna y que tanto el paciente como familiares lo comprendan.
 - **Interés manifiesto en la persona**, escuchar con atención las necesidades de cada paciente y despejar dudas.
 - **Amabilidad**, saludo cordial, buen trato, ser empático, presentarse.
 - **Ética** respetando los derechos del paciente y cumpliendo los deberes según los protocolos de atención.
- 3. Dimensión del Entorno**, comprende el ambiente que la institución brinda para mayor confort de la atención.
- Consiste en el orden, iluminación, higiene, intimidad que percibe el usuario.

III. MARCO METODOLÓGICO

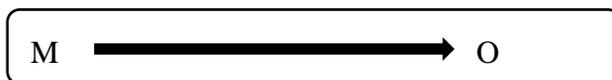
3.1 Operacionalización de variable: Calidad de atención

Tabla N°1

Valoraciones	Señalizadores	Cláusula	Escalas	Niveles y Categorías
Técnica	Existencia	1 – 9	Siempre	Bueno
Científica	Competencia		Frecuentemente	9 -21
	Aptitud		Algunas veces	Regular
	Perseverancia		Rara vez	22 -33
	Certeza		Nunca	Malo
	Probidad			34 - 45
Humana	Respeto	10 – 17		Bueno
	Información completa			8 - 19
	Interés			Regular
	Amabilidad			20 - 29
	Ética			Malo
Entorno	Comodidad	18 - 22		30 -40
	Ambientación			Bueno
	Orden			9 -21
	Privacidad			Regular
	Confianza			22 -33
Total				Malo
				34 - 45
				Bueno
				21 - 51
			Regular	
			52 - 81	
			Malo	
			82 – 110	

3.2 Diseño de investigación

Fue un trabajo descriptivo y diseño no experimental, basado en la observación, sin modificar ningún aspecto a las condiciones de la indagación. Planteado desde un punto de vista numérico porque se busca decretar la intensidad del jaez percibida de los usuarios de los consultorios externos.



Dónde:

M: Usuarios externos del P.S. Bujama

O: Calidad de atención según los clientes extrínsecos del P.S. Bujama.

3.3 Población y muestra

La comunidad designada al Puesto de Salud Bujama para el año 2015 es de 2780 pobladores, la misma está constituida por personas de ambos sexos, que hayan recibido servicios en los dispensarios de Bujama, en el periodo 2015.

Para hallar la muestra en el presente estudio, se ha calculado con la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Proporción de la muestra

N = Escala de los habitantes.

Z = Factor de Confiabilidad, siendo para este proyecto 1,96 (hacia un nivel de seguridad al 95%)

P = 0,5

P = Es la proporción de la comunidad que nos importa cuantificar, dado que el dato no es concreto y este puede fluctuar, se asume que es 0,5 es decir, que el 50% de la ciudad tiene la particularidad de utilidad que calibraremos.

Q = 1 - P

Q = 1 - 0,5

Q = 0,5

Q = Correspondencia de habitantes que no tienen rasgo distintivo de conveniencia.

d = es el margen de inexactitud aceptable, establecido por la autora, siendo de 0,05. De igual modo, figura que tan exacto se quiere los resultados.

Reemplazando los valores anteriores tenemos que:

$$n = \frac{(2780)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(2780 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Entonces obtenemos que n = 338 personas.

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple y se conformó por la población encuestada de los meses de febrero, marzo y abril.

3.4 Método y herramientas de recolección de información

Para conseguir la información requerida, en esta observación se usó como recurso la pesquisa, para poder aplicarla se tomó en cuenta el consentimiento informado a los participantes, como condición que reúnan los requisitos a quienes se puede realizar el análisis y respetar a quienes se debe excluir.

Y como instrumento un cuestionario, que fue tomado de una tesis realizada por Huiza (2003), y adaptado por la investigadora, dividido en tres dimensiones, teniendo en cuenta el modelo de Avedis Donabedian, correspondiente a técnica científica, humana y entorno.

Este instrumento fue diseñado mediante las bases metodológicas y conceptuales de Avedis Donabedian el cual, sigue la siguiente estructura: información básica: como la edad, el grado de instrucción, sexo y consultorio donde se atendió. El cuestionario consta de 22 preguntas cerradas y está dividido en las tres dimensiones de estudio: dimensión técnica - científica (9 ítems), dimensión humana (8 cláusula) y dimensión del entorno (5 artículo); al concluir se pidió a los cooperadores brinden sugerencias de mejora.

3.5 Validación y confiabilidad del instrumento

Después de seleccionar el dispositivo para la recabar las noticias, este fue sometido a opinión de profesionales especialistas en la materia, para la validación correspondiente; se pidió a los tres experimentados, dar una opinión sobre el cuestionario, en donde observaron cambiar en la pregunta n°8 correspondiente a la dimensión técnica-científica: la cual decía: “le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante”, el cual de aquí en adelante será: “le otorgan en farmacia la mayoría de veces los medicamentos recetados por el médico tratante”.

Una vez tomada las sugerencias de los expertos, se capacitó a una alumna estudiante de enfermería técnica del V ciclo, para aplicar la encuesta, tomando en cuenta el horario del lugar.

Para comprobar la comprensión del instrumento de recolección de datos en la población a encuestar, se decidió realizar una prueba piloto a 30 personas.

La prueba piloto fue sometida a las pruebas estadísticas mencionadas, para conocer la confiabilidad del instrumento, siendo el resultado para todos los items un Alfa de cronbach de 0.898 lo cual se advierte que el aparato cuenta con una variabilidad cerca a la heterogeneidad. Y según el nivel de confiabilidad es aceptable.

Validez: Juicio de Expertos

Tabla 2

Jueces	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Juez N°1	si	si	si
Juez N°2	si	si	si

Confiabilidad: Valor Alfa de Cronbach

Tabla 3

Total: Calidad de Atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.898	22

Tabla 4

Dimensión Técnica Científica

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.506	9

Tabla 5

Dimensión Humana

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.909	8

Tabla 6

Dimensión Entorno

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.841	5

Técnica de adquisición de informe

La encuesta se llevó a cabo inmediatamente después del término de consulta externa. La persona responsable de la encuesta deberá presentarse y dirá el objetivo del estudio. Así mismo debe informar que su opinión es anónima.

3.6 Métodos de análisis e interpretación de datos

Una vez culminado con las interrogaciones respectivas a la comunidad, todas las averiguaciones brindadas se ingresaron a una computadora en EXCEL. Los puntajes de calificación fueron de 1, 2, 3, 4 y 5 para las escalas siempre, frecuentemente, algunas veces, raras veces y nunca respectivamente.

En el transcurso del procesamiento estadístico se usaron los siguientes Programas: EXCEL Versión 2010 y Alfa de Cronbach.

3.7 Consideraciones éticas

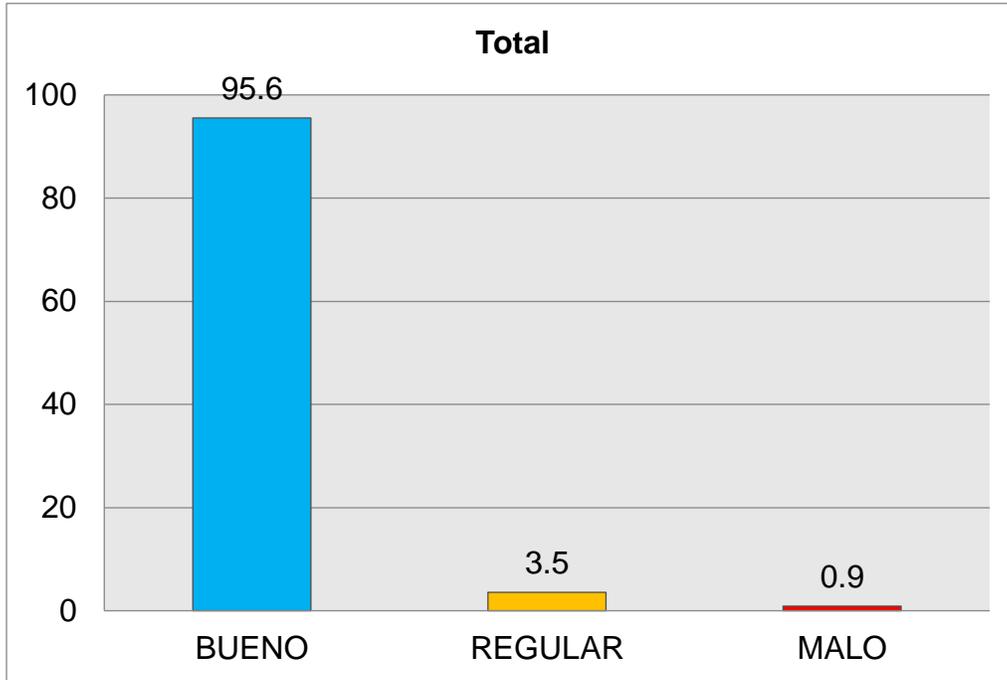
Antes de aplicar el instrumento de recolección de datos: a través de la técnica de la encuesta, la persona encuestadora capacitada deberá saludar, presentarse y leer a las personas encuestadas el consentimiento informado, el objetivo de la investigación, especificar que no se solicitara datos personales y que los datos brindados solo serán usados con motivo de estudio

IV. RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Tabla 7

Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama – distrito de Mala, 2015.



Niveles y Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	0.9%
Regular	12	3.5%
Bueno	323	95.6%
Total	338	100%

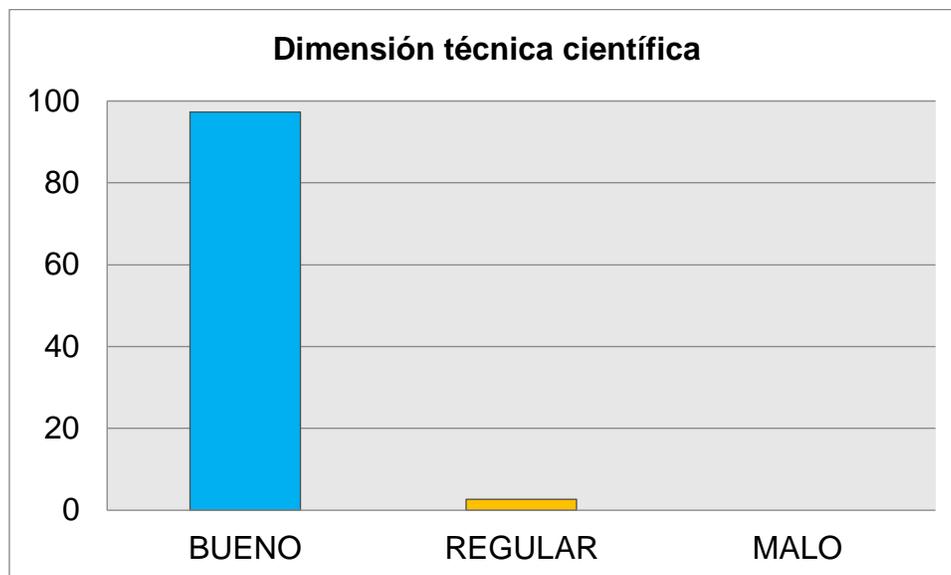
Figura n°7

Interpretación

El 95.6% de las personas encuestadas considera buena el servicio brindado en los consultorios externos del Puesto Bujama es Bueno, el 3.5% consideran que es Regular, mientras que el 0.9% consideran que es Malo.

Tabla 8

Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama – distrito de Mala, 2015. Dimensión Técnica Científica.



Niveles y Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	9	3%
Bueno	327	97%
Total	338	100%

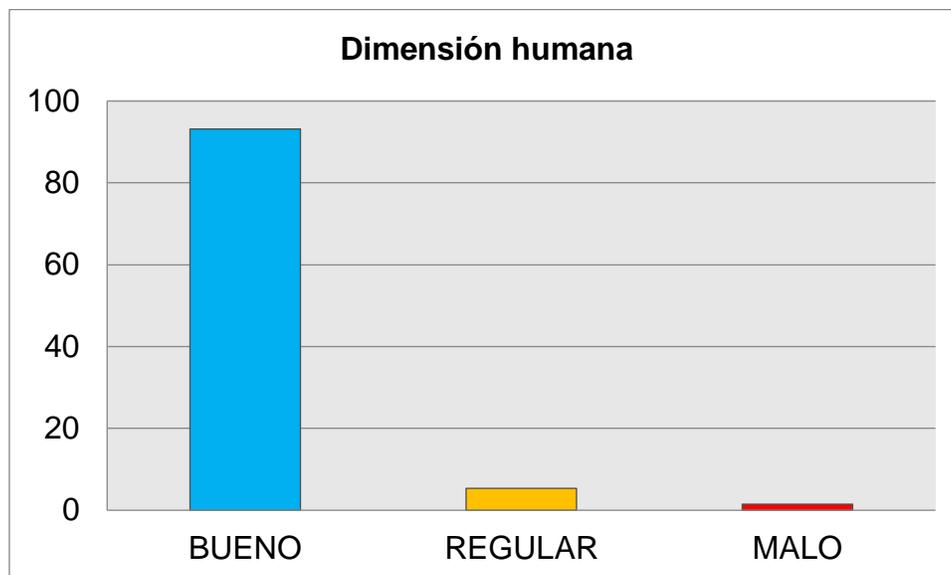
Figura n°8

Interpretación

El 97% de las personas encuestadas considera que lo recibido sobre la atención en la magnitud técnica científica de los consultorios del Puesto de Salud Bujama es Bueno y el 3% consideran que es Regular.

Tabla 9

Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama – distrito de Mala, 2015. Dimensión Humana.



Niveles y Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	1.48%
Regular	18	5.32%
Bueno	313	93.20%
Total	338	100%

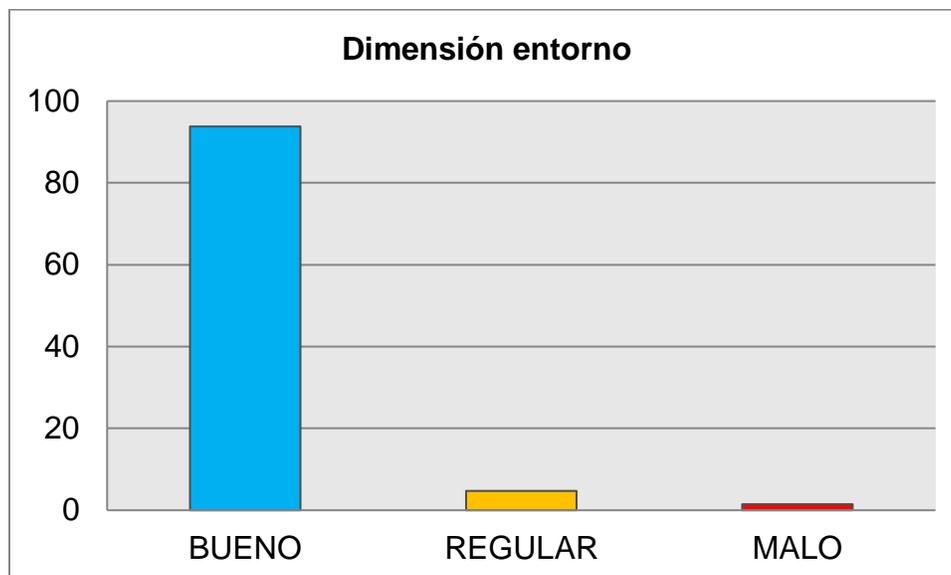
Figura n°9

Interpretación

El 93.20% de las personas encuestadas considera en cuanto a la dimensión humana de los consultorios del Centro Bujama es Bueno, el 5.32% consideran que es Regular, mientras que el 1.48% consideran que es Malo.

Tabla 10

Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama – distrito de Mala, 2015. Dimensión Entorno.



Niveles y Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	1%
Regular	16	5%
Bueno	317	94%
Total	338	100%

Figura n°10

Interpretación

El 94% de las personas encuestadas considera que el rubro dimensión entorno de los consultorios del instituto Bujama es Bueno, el 5% consideran que es Regular, mientras que el 1% consideran que es Malo.

V. CONCLUSIONES

Para este estudio de investigación se concluye que:

Primero

La calidad de atención en los consultorios del Centro Bujama 2015, conforme la población encuestada considera que es buena (95.6%), regular (3.5%) y malo (0.9%).

Segundo:

En relación a la medida técnica científica es buena (97%), y regular (3%). Las preguntas con respecto al uso correcto del uniforme por el equipo de salud y la solución a su problema durante la atención médica arrojaron resultado positivo en la satisfacción del paciente.

Tercero:

Por otro lado, la calidad de atención en la dimensión humana es buena (93.20%), regular (5.32%) y es malo (1.48%). Los resultados relacionados con charlas educativas y confidencialidad del diagnóstico arrojaron un efecto negativo, fruto que nos permitirá más adelante plantear propósitos de mejoras.

Cuarto:

A cerca del aspecto del ambiente es buena (94%) regular (5%) y malo (1%). El consultorio este bien iluminado y la higiene del lugar donde esperan, se logró un producto efectivo.

VI. RECOMENDACIONES

Priorizar las dimensiones de calidad para poder ofrecer un mejor servicio a los pacientes.

Priorizar un proyecto de gestión con el fin de restablecer la calidad de atención fortaleciendo las pruebas relacionadas con la dimensión humana, como son las charlas educativas y la confidencialidad del diagnóstico de la visita a la institución Bujama.

El Puesto de Salud Bujama, debe mejorar algunos aspectos como: sugerir a los profesionales de la salud brindar charlas educativas mientras los pacientes esperan su consulta.

Al equipo de salud, que brinda atención en el Puesto de salud Bujama se recomienda guardar la confidencialidad del diagnóstico de los pacientes.

Realizar estudios cualitativos sobre el jaez de consideración de los consultorios externos del Puesto Bujama, y así poder entender a profundidad los procedimientos que se desarrollan durante la atención de salud brindada.

Referencias bibliográficas

- Amador C., Cubero O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana Salud Pública*. 36 (2), pp. 175-179. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012
- Barragán J., Moreno C. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enfermería Global*, 12 (29) pp. 231 – 243. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011
- Cadena O. (2018). Gestión de la calidad y productividad. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>
- Campos R. (2008). Calidad de servicio percibido según modelo SERVQUAL del Hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 1(1), pp. 16-20. Recuperado de <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256/332>
- Casalino G. (2008) *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de lima mediante la encuesta Servqual* (tesis para optar grado de maestro). Universidad de San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Chávez A., Molina J. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del hospital Paravida de julio a diciembre 2014* (tesis para optar grado de maestro). Universidad de El Salvador. San Salvador.
- Cueva B., Gonzales C. (2016). *Calidad del servicio para los usuarios del Centro de Salud San Ignacio – 2016* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Cueva B., Gonzales C. (2019). *Calidad del servicio para los usuarios del Centro de Salud San Ignacio - 2016* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- D'Empaire G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioethica*, 16(2), pp. 127-132. Recuperado de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004

Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud (2007). Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf

Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del MINSA (2008). Recuperado de <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>

Documento Técnico: Política Nacional de Calidad MINSA. (2009). Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>

Donavedian, A. (1990). La Dimensión Internacional de la Evaluación y Garantía de la Calidad Conferencia presentada bajo el título “La dimensión internacional de la atención” en el Simposium Internacional Perspectivas Mundiales sobre la salud. *Salud Publica de México*, 32 (2), pp. 113-117. Recuperado de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5425>.

Forrellat M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2) pp. 179-183. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

Fortuny B. (2009). La gestión de la excelencia en los centros sanitarios. Recuperado de https://www.academia.edu/28284650/Gestion_excelencia_centros_sanitarios

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 de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú.

Huiza G. (2006). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callo. Octubre – diciembre 2003. (tesis para optar grado de maestro). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

López G. (2019). *Gestión y calidad de los servicios de salud del Centro de Salud Posope Alto*. (tesis para optar el grado de maestra). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Perú.

- Luján J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la Unidad de cuidados intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño* (tesis para optar grado de maestro). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.
- Maggy W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (tesis para optar grado de maestro). Universidad Católica de Santiago Guayaquil. Guayaquil. Ecuador.
- Mario A. (2010). *La calidad de la atención medica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la ciudad de Córdoba* (tesis para optar grado de maestro). Universidad Nacional de Córdoba. Argentina.
- Monchón P. (2013). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia Hospital III ESSALUD* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Lambayeque. Perú.
- Monroy X. (2016). *Calidad de los servicios de salud y niveles de satisfacción de los usuarios en el centro de salud Paucartambo del Cusco -2016* (tesis para optar grado de maestro). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Paz J., Suárez N. (2010). Procedimiento para estudiar la percepción de la calidad y satisfacción del paciente diabético con la atención recibida, servicios de salud. estado de Hidalgo. México 2004/2009. *Horizonte Sanitario* 9 (1), pp. 20-36. Recuperado de <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/159/0>
- Quispe W. (2016) *Plan de mejora para la calidad de atención en el Puesto de Salud Motupillo, Ferreñafe –Lambayeque, 2016* (tesis para optar grado de maestro). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Perú.
- Ramírez T., Nájera P. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de México*, 40 (1) pp. 3 – 12. Recuperado de <https://www.scielosp.org/pdf/spm/1998.v40n1/03-12/es>

- Ramos B. (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. Recuperado de http://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- Reyes H., Flores S., Saucedo A., Vértiz J., Juárez C., Wirtz V., Pérez R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública de México*, 55 (2) pp. 100 – 105. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v55s2/v55s2a5.pdf>
- Riveros J., Berné C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación de marketing. *Revista Médica de Chile*, 135 (7) pp. 862-870. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000700006
- Romero L. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- Veliz M., Villanueva R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur* (tesis para optar grado de maestro). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.

Anexos

Anexo N°1 Matriz de consistencia

Anexo N°2 Validación del instrumento

Anexo N°3 Instrumento de recolección de datos

Anexo N°4 Base de datos

Anexo 1 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Variables e indicadores				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015.</p>	TÉCNICA-CIENTÍFICA	Efectividad Eficiencia Eficacia Continuidad Seguridad integralidad	1 - 9	Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca	Bueno 9-21 Regular 22-33 Malo 34-45
<p>Específicos:</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención técnica-científica de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención humana de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015?</p> <p>¿Cuál es la calidad de atención del entorno de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015?</p>	<p>Específicos:</p> <p>Determinar la calidad de atención técnica-científica de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015.</p> <p>Determinar la calidad de atención humana de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015.</p> <p>Determinar la calidad de atención del entorno de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015.</p>	HUMANA	Respeto Información completa Interés Amabilidad Ética	10-17	Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca	Bueno 8-19 Regular 20-29 Malo 30-40
		ENTORNO	Comodidad Ambientación Orden Privacidad confianza	18-22	Siempre Frecuentemente Algunas veces Rara vez Nunca	Bueno 5-12 Regular 13-18 Malo 19-25

Anexo n°2

Validación del instrumento

ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ta): Luis Benites Morales

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima, promoción 2013 I, Aula 301, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

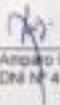
El título del proyecto de investigación es: CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD BUJAMA-DISTRITO DE MALA, 2015, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Karin Amparo Ciano Huapiya
DNI N° 41526415

ANEXO: 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TÉCNICA-CIENTÍFICA								
1	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.	X		X		X		
2	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	X		X		X		
3	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	X		X		X		
4	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	X		X		X		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	X		X		X		
6	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	X		X		X		
7	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.	X		X		X		
8	El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.	X		X		X		
9	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HUMANA								
10	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.							
11	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	X		X		X		
12	Es transferido inmediatamente al Centro de Salud de Mala (Categoría I-3) si el médico lo considera conveniente.	X		X		X		
13	Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	X		X		X		Sugerir cambios de lugar por mayoría de vacos (es al lado)
14	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	X		X		X		
15	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	X		X		X		
16	El tiempo de su consulta es suficiente.	X		X		X		Considero id. q' el tiempo q' dura su consulta es suficiente
16	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No
17	La sala de espera está limpia.	X		X		X	
17.1	El consultorio está limpio y ordenado.	X		X		X	
18	Los baños están limpios permanentemente.	X		X		X	
19	El consultorio está bien iluminado.	X		X		X	
20	La sala de espera tiene buena ventilación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: Luis Benites MoralesDNI: 07229950

Especialidad del validador: Clínica Educativa

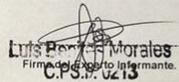
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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

29 de Enero del 2015


Luis Benites Morales
Firma del Jefe de la Institución
C.P.S. 0213

**ANEXO 1
CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Dr. JORGE RAFAEL DIAZ DUHONT

Presente

Asunto : VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima, promoción 2013 I, Aula 301, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

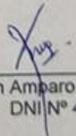
El título del proyecto de investigación es: CALIDAD DE ATENCION DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL PUESTO DE SALUD BUJAMA-DISTRITO DE MALA, 2015, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo N° 1: Carta de presentación
2. Anexo N° 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo N° 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo N° 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Karin Amparo Cano Huapaya
DNI N° 41326415

ANEXO: 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TÉCNICA-CIENTÍFICA								
1	Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable	/		/		/		
2	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.	/		/		/		
3	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.	/		/		/		
4	El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema.	/		/		/		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.	/		/		/		
6	El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.	/		/		/		
7	El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera	/		/		/		
8	El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico	/		/		/		
9	Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: HUMANA								
10	Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.	/		/		/		
11	En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.	/		/		/		
12	Es transferido inmediatamente al Centro de Salud de Mala (Categoría I-3) si el médico lo considera conveniente. Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.	/		/		/		
13	Le otorgan en farmacia todos los medicamentos recetados por el médico tratante.	/		/		/		
14	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.	/		/		/		
15	El tiempo de su consulta es suficiente.	/		/		/		
16	El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.	/		/		/		

DIMENSIÓN 3: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No
17	La sala de espera está limpia.	/		/		/	
	El consultorio está limpio y ordenado.	/		/		/	
18	Los baños están limpios permanentemente.	/		/		/	
19	El consultorio está bien iluminado.	/		/		/	
20	La sala de espera tiene buena ventilación.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / No aplicable / Aplicable después de corregir

Nombres y Apellidos del juez validador Dr/ Mg: Dr. JUAN PABLO DURANT DNI: 096698815

Especialidad del validador: Medicina

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

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

29 de Enero del 2015

Firma del Experto Informante.


UCV
ESCUELA DE ENFERMERIA
Dr. Juan Pablo Durant
ING. REGISTRO: CP 4522
CATEDRATICO DE ENFERMERIA PORFOMADO DE BARRIA

Anexo nº3

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

FECHA:

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

I. DATOS GENERALES

Edad..... Grado de instrucción.....

Sexo: Femenino () Masculino ()

Consultorio donde es atendido:

Medicina () Enfermería () Obstetricia () Farmacia ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

DIMENSIÓN TÉCNICA CIENTÍFICA:

- 1. Es transferido inmediatamente al Centro de Salud de Mala (Categoría I-3) si el médico lo considera conveniente.
2. En la consulta, el médico realiza cuidadosamente el examen físico de acuerdo a su dolencia o área afectada.
3. El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre el examen que se le va a realizar.
4. Usted comprende las indicaciones relacionadas con el tratamiento medicamentoso.
5. El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar.
6. Considera Ud. que el tiempo que dura su consulta es suficiente
7. Durante la atención médica le solucionan su problema de salud.
8. Le otorgan en farmacia la mayoría de veces los Medicamentos recetados por el médico tratante.
9. El tiempo de espera para ser atendido es aproximadamente de 20 minutos.

Response scale with columns: Siempre, Frecuente-mente, Algunas veces, Rara vez, Nunca. Includes 9 rows of empty boxes for marking answers.

DIMENSIÓN HUMANA:

- 10. Durante su permanencia en el establecimiento el personal le brindó un trato cordial y amable.
- 11. El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio.
- 12. El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.
- 13. El personal de salud muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema
- 14. El personal de salud respeta su privacidad durante la atención
- 15. El médico le otorga descanso médico en caso de que lo requiera.
- 16. El personal de salud que lo atiende mantiene confidencialidad acerca de su diagnóstico.
- 17. Recibe charlas educativas relacionadas con la salud mientras espera ser atendido.

DIMENSIÓN ENTORNO:

- 18. La sala de espera está limpia.
- 19. La sala de espera tiene buena ventilación.
- 20. El consultorio está limpio y ordenado.
- 21. El consultorio está bien iluminado.
- 22. Los baños están limpios permanentemente.

III. OPINIONES Y SUGERENCIAS DE LA ATENCIÓN RECIBIDA.

.....
.....

Muchas Gracias

Anexo nº4

ID	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1
2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1
5	5	1	1	3	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	5	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
10	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	1	3	1	5	5	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	5	1	3	3	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	5	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	5	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3
22	3	1	3	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	1	1	3	1	5	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5
28	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3
31	1	2	1	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1
32	1	2	1	1	2	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
33	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
35	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1
36	1	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

39	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3
41	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3
44	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
47	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3
49	2	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3
51	1	1	1	1	1	5	1	3	3	5	3	3	3	1	5	3	3	5	3	3	3	1
52	1	1	1	1	1	3	1	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3
53	5	5	1	1	1	1	1	1	2	3	5	1	5	3	3	5	1	3	5	1	5	3
54	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

59	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5
60	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3
61	1	1	5	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5
63	5	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	3	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
72	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5	1	2	1	1	5	1	1	5	1	2	1
73	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2
76	1	1	1	1	1	2	1	1	5	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
77	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
78	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1

79	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
80	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
81	1	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
82	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
84	1	1	1	1	1	1	1	4	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3
85	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	5	1	1	2	1	5	1	1	5	1	1	2
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
87	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
88	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2
89	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3
91	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	3
92	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
93	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
94	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
97	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
98	4	3	2	3	5	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2

99	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
100	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
102	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
104	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
105	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
107	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
109	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
110	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
112	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3
113	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
114	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1
115	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
117	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
118	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

119	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
120	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
124	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
125	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
126	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
127	1	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
129	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
130	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
131	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
133	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
135	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
136	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
137	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

139	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
140	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
141	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
142	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
144	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
145	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
147	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
148	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
150	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
151	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
152	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
154	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
155	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
156	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
157	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
158	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2

159	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
160	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
162	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
165	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
166	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
167	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
168	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
169	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
170	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
171	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
172	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
173	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
174	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
175	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
176	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
179	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

180	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
181	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
182	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
184	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
185	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
187	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
187	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
189	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
192	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
193	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
195	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

197	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
198	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
199	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
201	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	1	2	3	3	3
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
203	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
204	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
205	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
206	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
207	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
208	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
210	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
211	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
212	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
213	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
214	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
216	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

217	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
218	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
219	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
220	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
221	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
222	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
223	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
224	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
225	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2
226	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
227	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
228	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
229	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
230	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
231	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1
233	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	1	2
234	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1
235	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
236	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

237	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
238	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
239	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
240	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
241	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
242	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2
244	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
245	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
246	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
247	1	1	1	1	1	1	1	3	5	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
248	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
249	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1
250	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
251	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
252	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
253	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3
254	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3
255	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
256	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3

257	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
258	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
259	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
260	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
261	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
262	3	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
263	1	2	1	1	2	1	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2
264	1	1	1	1	1	1	2	4	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
265	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
266	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
267	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
268	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
270	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
271	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
272	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
273	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
274	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
275	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
276	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	3	1	1	3

277	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
278	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	4	3	3	1	3	3	1	1	4
279	1	1	1	1	1	1	1	4	1	5	3	1	1	2	5	3	1	5	3	1	1	2
280	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1
281	1	1	2	2	1	1	1	5	2	4	2	1	1	1	4	2	1	4	2	1	1	1
282	1	1	1	1	1	2	1	4	5	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
283	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	1	1	5
284	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3
285	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1	4
286	1	1	2	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
287	3	2	2	1	1	1	1	4	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
288	1	1	1	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3
289	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
290	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
291	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
292	2	1	1	1	2	1	2	4	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
293	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
294	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3
295	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4
296	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2

297	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
298	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
299	1	1	1	1	1	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
300	2	2	2	1	1	1	1	5	4	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
301	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
302	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
303	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
304	1	1	1	1	1	1	1	4	5	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	1	1	5
305	1	1	1	1	1	1	1	5	4	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	1	1	5
306	1	2	2	2	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1
307	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3
308	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
309	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1
310	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	3
311	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
312	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
313	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
314	1	1	1	2	2	1	1	5	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
315	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
316	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

317	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
318	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
319	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
320	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	5	2	1	2	1	5	2	1	5	2	1	1
321	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	2	3	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	2
322	1	1	1	2	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
323	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1
324	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2
325	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
326	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
327	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	2
328	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1
329	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
330	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
331	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
332	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
334	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
335	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
336	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Luis Alberto Nuñez Lira**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-distrito de Mala, 2015**" del estudiante **Karin Amparo Cano Huapaya**; 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 de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de marzo de 2020



Luis Alberto Nuñez Lira
DNI: 08012101


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS
 SERVICIOS DE LA SALUD


 Calidad de atención de los consultorios externos del Puesto de Salud Bujama-districto
 de Mala, 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:
 Br: Karín Amparo Cano Huapaya (ORCID: 0000-0001-9140-2256)

Resumen de consideraciones
 24 %

Grado de	Porcentaje
1. Aprobada a primera instancia	8%
2. Aprobada a segunda instancia	3%
3. No aprobada en esta instancia	1%
4. Retirado de la tesis	1%
5. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	1%
6. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	1%
7. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	1%
8. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	1%
9. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	<1%
10. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	<1%
11. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	<1%
12. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	<1%
13. Retirado de la tesis por no haberse presentado a tiempo	<1%



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)

CANO HUAPAYA KARIN AMPARO

D.N.I. : 41326415
Domicilio : Urb. AVINA H2A LT4 - MALA
Teléfono : Fijo : 3396135 Móvil: 948 439 416
E-mail : karin.cano.huapaya@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CANO HUAPAYA KARIN AMPARO

Título de la tesis:

Calidad de Atención de los Consultorios Externos
del Puesto de Salud Botafra - Distrito de Mala, 2015.

Año de publicación : 2020

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 : 7 MARZO 2020



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:

KARIN AMPARO CANO HUAPAYA

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS
DEL PUESTO DE SALUD BUJAMA - DISTRITO DE MALA,
2015.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD.

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE MAYO DE 2016.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN