



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS
SERVIVIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención (Expectativas Vs Percepción) de los usuarios del Clas Batanes, año
2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Amelky Selennie Correa Tinedo (ORCID: 0000-0003-0938-9166)

ASESOR:

Dr. Edin Martín García Ramírez (ORCID: 0000-0002-3483-1158)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones

PIURA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi señor todo poderoso por permitirme finalizar este trabajo con éxito, a mi esposo, que con su apoyo incondicional me motivo a seguir adelante, a mis hijos, que desde que llegaron a mi vida, son mi alegría, mi motor y fuerza para superar los obstáculos y seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de esta profesión y especialmente a mi asesor, quien con su saber, firmeza y experiencia me proporcionó su valioso aporte y las pautas necesarias para culminar este trabajo de investigación

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

	pág.	
Tabla 1	Población de usuarios que pertenecen a la jurisdicción del CLAS BATANES 2019	19
Tabla 2	Distribución de la muestra según usuarios de establecimientos de CLAS Batanes 2019	20
Tabla 3	Nivel comparativo que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida	24
Tabla 4	Establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida	25
Tabla 5	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de seguridad.	26
Tabla 6	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de seguridad.	27
Tabla 7	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de empatía.	28
Tabla 8	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión empatía.	29
Tabla 9	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión fiabilidad.	30
Tabla 10	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión fiabilidad.	31
Tabla 11	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta.	32
Tabla 12	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios en la dimensión capacidad de respuesta.	33
Tabla 13	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión elementos tangibles.	34
Tabla 14	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios en la dimensión Elementos tangibles.	35
Tabla 15	Diferencia significativa entre la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida.	36
Tabla 16	Diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios, en la dimensión de seguridad.	37
Tabla 17	Diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios, en la dimensión de empatía.	38
Tabla 18	Diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios, en la dimensión fiabilidad.	39
Tabla 19	Diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios, en la dimensión capacidad de respuesta.	40
Tabla 20	Diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios, en la dimensión elementos tangibles.	41

Índice de figuras

	pág.
Figura 1	Nivel comparativo que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida 24
Figura 2	Establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida 25
Figura 3	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de seguridad. 26
Figura 4	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de seguridad. 27
Figura 5	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de empatía. 28
Figura 6	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión empatía. 29
Figura 7	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión fiabilidad. 30
Figura 8	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión fiabilidad. 31
Figura 9	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta. 32
Figura 10	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios en la dimensión capacidad de respuesta. 33
Figura 11	Nivel comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión elementos tangibles. 34
Figura 12	Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios en la dimensión Elementos tangibles. 35

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019.

El tipo de estudio empleado fue descriptiva, cuantitativa, transversal con un diseño No Experimental, correlacional; la población y muestra fue de 8,799 y 368 usuarios respectivamente del de establecimientos de CLAS Batanes. Se emplearon como instrumentos de recojo de información cuestionario con escala de Likert, referente a la variable calidad de atención.

Según los resultados obtenidos, la diferencia que existe entre las dimensiones seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida prevalece el nivel alto, generando una brecha negativa más de -20.0%. En conclusión, la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida se genera una brecha negativa de -81.8%.

Palabras claves: Calidad, percepción y expectativa.

ABSTRACT

This research was developed with the purpose of establishing the difference between the expected quality of care vs. the perceived quality of care, by the users of CLAS Batanes 2019.

The type of study used was descriptive, quantitative, cross-sectional with a Non-Experimental, correlational design; the population and sample were 8,799 and 368 users, respectively, from CLAS Batanes establishments. Likert scale questionnaires referring to the quality of care variable were used as data collection instruments.

According to the results obtained, the difference between the dimensions of security, empathy, reliability, responsiveness and tangible elements of the expected quality of care vs. the perceived quality of care prevails at the high level, generating a negative gap of more than -20.0% . In conclusion, the difference between the expected quality of care vs. the perceived quality of care generates a negative gap of -81.8%.

Keywords: Quality, perception and expectation.

I. INTRODUCCIÓN

La dramatización en el campo educativo se viene convirtiendo en una estrategia de desarrollo de la expresión personal de los niños y niñas a través de la representación de diversos roles. Por otro lado, actualmente las habilidades sociales son cada vez más importantes para el desenvolvimiento de los niños y niñas en cualquier entorno social.

La calidad de la atención es entendida como el máximo y más completo bienestar que se pueda proporcionar al usuario. Se puede decir entonces, que genera satisfacción en quien consumen un bien o servicio después de darle una valoración pertinente, teniendo como indicadores las características propias de la atención (Donabedian, 1998).

En el ámbito internacional, en España la calidad de servicio relacionado con la salud se caracteriza por ser esforzada por lograr una capacidad operativa orientada a ser equitativa, responsable y al alcance de la población. Sin embargo, no basta con eso sino que al no contarse con la suficiente capacidad instalada con el avance tecnológico para cubrir las necesidades de la población conlleva a más de la mitad percibiendo que tiene baja calidad (Martínez, 2015).

En América Latina, en el Ecuador consideran a la calidad de atención en los servicios dentro de sus lineamientos de política de salud, orientado a que el personal atienda a los pacientes teniendo en cuenta parámetros de calidad (Perlasa, 2000). De la misma forma, estudios realizados en Brasil demuestran que las atenciones de los servicios de salud son calificadas con calidad (Santana y Camargo, 2011). En los últimos años, estados de organizaciones internacionales relacionadas con la salud sostienen que más de la mitad de los pacientes sienten insatisfacción con la atención proporcionada por las organizaciones de salud (Murcia salud, 2017).

A nivel de Perú, en la primera década del siglo xx la calidad de atención de los servicios de salud generaban insatisfacción en la mayoría de pacientes, especialmente por la demora del servicio y el insuficiente medicamento en las entidades de salud pública (Casalino, 2008). Posteriormente, el Ministerio de Salud se comenzó a preocupar por la calidad de atención diseñando políticas para gestionar y planificar la

calidad en la atención haciendo uso del método SERVQUAL (MINSA, 2011). Con estas medidas, la satisfacción del usuario respecto a la calidad de servicio de salud, especialmente en la ciudad de Lima (43,3%), mientras en provincias siguen deficiente (Niño, et al, 2012; García, 2013). Esta realidad se ha ido modificando con el tiempo, pues el personal de salud y los ambientes de servicio fueron mejorando, lo cual es percibido por los pacientes del interior del país (31.9 %) con nivel Bueno (De la Cruz, 2017). En la actualidad, a pesar de los esfuerzos de los organismos de la salud peruana, según la percepción de los usuarios se incumple con el servicio atención previsto y por consiguiente, se sienten insatisfechos con el trato y disponibilidad del servicio (Obregón, 2019).

A nivel de la Región Piura, no es ajeno a la realidad nacional, pues los pacientes dan a conocer sus quejas del servicio de salud a través de sus críticas, reclamando en forma airada y otras formas que denotan su insatisfacción con la atención recibida en las diversas entidades de salud pública (Chunga, 2019).

A nivel local en el Clas Batanes está focalizado en brindar una atención primaria de salud, los usuarios que acuden a los establecimientos pertenecientes a la jurisdicción han presentado diferentes quejas por la falta de personal, falta de insumos aglomeración de usuarios en admisión, tiempo de espera prolongado, falta de servicios higiénicos para el paciente, esto sumado al aumento de la población, lo que con lleva al usuario acuda y se observe un aumento significativo de pacientes con seguros privados dando una duplicidad de atenciones y prestaciones de salud quedando el paciente insatisfecho ya que ve afectado su ingreso remunerativo familiar.

Se pretende con la siguiente investigación determinar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios sobre la atención sanitaria brindada como ejes importantes. Siendo de suma importancia su valoración para la propuesta de recomendaciones y acciones que mejore la calidad de la ejecución de actividades en la Clas batanes.

En cuanto a los trabajos previos, a nivel internacional se tiene aBoza (2017), en su investigación desarrollada cuyo objetivo fue analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada del niño. Dicho

estudio fue desarrollado por medio de una investigación descriptiva – explicativa, la muestra se conformó con pacientes a quienes se le aplicó un cuestionario para recopilar los datos. Una de las principales conclusiones, los padres de los niños usuarios manifiestan que la atención en salud es aceptable pero no cumple con las expectativas que tuvieron antes de recibir el servicio. Es decir, a pesar de ser aceptable los usuarios están insatisfechos, teniendo en cuenta que lo que percibe durante el servicio no colma sus expectativas.

Asimismo, Maggi (2018) en su tesis cuyo propósito fue evaluar la calidad de atención en relación a la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia. El diseño de la investigación se enmarcó dentro del transversal analítico, utilizando una muestra de 357 pacientes, aplicándose un cuestionario tipo SERVQUAL. El estudio llega a la conclusión que existe insatisfacción de la atención del servicio de salud en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; pero la capacidad de respuesta les produce en forma parcial satisfacción. En general, la calificación que el usuario tiene respecto a la calidad de atención no alcanza los niveles esperados, lo cual genera sentimientos de insatisfacción, debido a lo que percibe del servicio recibido no llega a satisfacer sus expectativas.

También, Medina (2018), en su tesis realizada con el objetivo de evaluar las percepciones y expectativas del usuario externo respecto a la calidad del servicio Hospitalario. La mencionada investigación se desarrolló mediante un estudio descriptivo comparativo, transversal, basado en modelo SERVQUAL, utilizando una muestra de 285 usuarios. La conclusión relevante es que las expectativas son mayores a las percepciones respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización. A partir de ese resultado se puede decir que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención del servicio recibido, teniendo en cuenta que lo que percibe cuando es atendido es inferior a sus expectativas.

A nivel nacional se tiene a Rivera (2016), en su estudio realizado con el objetivo de analizar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios del Hospital policial. El estudio se desarrolló con un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal; en el estudio participaron 328 usuarios, los cuales participaron en un cuestionario con escala SERVQUAL. La

conclusión más relevante es que existe un alto nivel de expectativas sobre la atención de salud, respecto a todas sus dimensiones Empatía, Seguridad y Tangibilidad; así como las percepciones respecto a la Empatía y Seguridad fueron calificadas con nivel Medio, pero la tangibilidad recibe un nivel Bajo. Es decir, en la mayoría de las dimensiones existe insatisfacción, debido a que lo que espera del servicio es mayor de lo que en realidad recibe.

Asimismo, Aldave (2017), en su tesis realizada con el propósito de determinar la relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención externa en medicina. El estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, observacional, transversal, utilizo una población y muestra de 192 pacientes, a quienes se les aplico un cuestionario tipo SERVQUAL. El estudio concluye que la expectativa en general de atención fue: favorable (77%) y desfavorable (23%); sin embargo, la percepción general de atención fue: favorable (64%) y desfavorable (36%). En consecuencia, las expectativas y percepciones están relacionadas, pero denotan que se encuentran insatisfechos con la atención externa de medicina. Es decir, generalmente ocurre que los pacientes en referencia a la atención recibida con los servicios de salud no se encuentran satisfechos porque sus expectativas superan largamente lo que percibe al ser atendidos por el servicio de salud. Esta situación se da cuando la entidad prestadora del servicio oferta por diferentes medios de comunicación las bondades y calidad de sus servicios que principalmente están relacionados con la disponibilidad, personal, equipamiento y ambientes óptimos; pero en la práctica cuando el usuario acude al establecimiento se da con la sorpresa que la calidad del servicio real ese lejos de lo ofrecido en los medios de comunicación.

También, Tevés y Cáceres (2018), en su estudio realizado con el propósito de determinar la diferencia que existe entre las expectativas y la percepción de la calidad de atención en el centro materno infantil. El estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo, utilizo una muestra de 94 usuarios, quienes respondieron un instrumento de MINSA. El estudio concluye que más de la mitad de los usuarios denotan insatisfacción respecto a la atención en los servicios de salud. Las dimensiones que más generan insatisfacción son la capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la fiabilidad; mientras que en menor escala aparece la empatía y seguridad. Es decir, los usuarios no se sienten complacidos con la forma como el establecimiento de salud responde ante

sus necesidades; así como tampoco se siente contento con los ambientes y equipamiento que se dispone para la atención, lo cual, a su vez, le genera desconfianza e inseguridad.

A nivel local se tiene a Chunga (2019), en su investigación realizada con el propósito de comparar la calidad de los servicios y la satisfacción con la calidad de la atención entre usuarios del establecimiento de salud. El estudio fue descriptivo- comparativo de corte transversal, utilizando a 209 usuarios, quienes respondieron a un instrumento tipo SERVQUAL para el análisis de la información. La investigación concluye que la calidad de atención se encuentra valorada con nivel Regular. Esto denota que los pacientes no se encuentran plenamente satisfechos con la forma de atención, tiempo de espera y de atención, así como con el trato recibido y la explicación o información recibida respecto a su estado de salud.

En lo referente a la conceptualización de la calidad de atención se tiene a Parasuraman, Zeithmal y Berry (1991) considera que la calidad de atención del servicio es el resultado de la comparación que realiza el usuario al valorar la prestación del servicio brindado por la organización (percepción) y lo que considera debió ofrecerle (expectativas). Desde esta perspectiva, el usuario tendrá satisfacción cuando la diferencia entre su percepción y expectativas sea positiva; mientras que se creará insatisfacción cuando dicha diferencia resulte negativa.

Para Horovitz (2000) considera que la calidad atención del servicio es la percepción que tiene el usuario respecto a la diferencia entre el desempeño real y las expectativas de la experiencia de servicio. En otras palabras, es la diferencia de lo que percibe el cliente cuando recibe el servicio, desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo, con respecto a lo que espera o desea del servicio.

De la misma forma, Duque (2005) concibe a la calidad de atención como la conjunción de la ciencia y tecnología para dar el máximo benéfico al usuario. Es decir, desde esta perspectiva es necesario que quienes brindan el servicio apliquen el conocimiento actualizado e incorporen el avance tecnológico para brindar satisfacción al usuario.

Respecto a los atributos de la calidad de atención, de acuerdo a las consideraciones de Donabedian (1995) los principales son los siguientes:

- Oportunidad: Hace referencia a la atención de los pacientes minimizando los riesgos y maximizando los beneficios.
- Seguridad: Hace referencia a las condiciones del servicio de salud brindadas por el establecimiento referidos a proteger su salud e integridad física dentro de sus instalaciones.
- Eficacia: Comprende a la forma adecuada de la aplicación de la normatividad y de los procedimientos existentes orientados a la calidad en los servicios de salud que se le brinda a los pacientes.
- Accesibilidad: Está relacionado con la accesibilidad de los pacientes a los servicios ofertados por el establecimiento de salud, sin limitación alguna, geográfica, económica o cultural.
- Integralidad: Hace referencia a la visión integral de la salud, no solo del paciente, sino que incluye a su familia, la comunidad y el medio ambiente, a través de acciones de prevención, recuperación y rehabilitación.
- Trabajo en equipo: Esta referido al trabajo coordinado el servicio de salud, basado en el cumplimiento de sus funciones bajo los principios de cooperación, responsabilidad y compromiso orientados a brindar atenciones de calidad.
- Participación social: Comprende la acción de la comunidad de participar con la finalidad de contribuir en las actividades de organizar y tomar acciones en respuesta a las necesidades más prioritarias de la salud.
- Respeto al usuario: Hace referencia a las acciones del establecimiento de salud para valorar los derechos que amparan a los pacientes, mediante el respeto de su diversidad cultural.

- **Información completa:** Hace referencia a comunicar con veracidad, en el momento indicado, en forma clara y precisa sobre la situación de su salud del paciente para la toma de decisiones al respecto.
- **Satisfacción del usuario:** Hace referencia a la satisfacción de las necesidades del paciente al finalizar la atención en el establecimiento de salud, al compararlo con sus expectativas.

En cuanto a los componentes de la evaluación de la calidad de atención, Donabedian (1999) plantea la forma de evaluarla basándose en 03 componentes esenciales:

- **Estructura:** Esta referido a la asociación que constituye el conjunto de peculiaridades organizacionales, así como de las antelaciones, materiales o equipos que se disponen en el tiempo previsto. Es decir, incluye todo lo relacionado con la estructura y gestión organizacional para la operatividad del establecimiento de salud (Orozco, 2009). En consecuencia, este componente hace referencia a las exigencias que los servicios deberían de cubrir para satisfacer las necesidades de los usuarios (Ferrari y Díaz, 2006).
- **Proceso:** Hace referencia a la asociación de actividades que se ejecutan o se desarrollan cuando se atiende al usuario. Es decir, está asociado a toda la acción y procedimientos que en la práctica deberían realizarse para brindar una atención de calidad (Caminal, 2001).
- **Resultado:** Hace referencia al resultado o efecto de todas las actividades realizadas durante el proceso de atención. Hay que tener en cuenta además que dicho proceso está compuesto por subprocesos integrados con la finalidad de cumplir con las necesidades de los usuarios, el cual se traduce en cumplimiento de estándares, normas, procedimientos, políticas y el análisis permanente de las deficiencias y los problemas con la finalidad de mejorar en forma permanente. En otras palabras, está relacionado con el impacto de la atención en los usuarios del servicio de salud (March y Prieto, 2001).

Por otro lado, en los servicios de salud, la satisfacción del usuario se convierte en un término importante, el mismo que es definido por:

Thompson y Col. (1995), quienes consideran que la satisfacción del usuario es el producto del bienestar que siente el usuario respecto a la calidad de los servicios, después de establecer la diferencia entre lo que percibe y su expectativa del servicio. Es preciso indicar que el usuario estará satisfecho en el caso que su percepción del servicio recibido sea igual o superior a sus expectativas. En caso contrario, el usuario se encontrará insatisfecho con el servicio.

Por otro lado, Delbanco y Daley (1996), hacen referencia que la satisfacción del usuario es uno de los efectos más relevantes de la prestación servicios que está asociado al cumplimiento de necesidades y expectativas, lo cual influye en la consolidación de los usuarios para volcar usar el servicio.

En ese mismo sentido, De la Fuente (2009) considera que la satisfacción de los usuarios implica complacer plenamente las necesidades y expectativas de los usuarios del servicio. Desde esta expectativa, los responsables del servicio tienen que preocuparse por identificar a tiempo dichos requerimientos de los usuarios para orientar sus esfuerzos por satisfacerlos.

Con respecto a la evaluación de la satisfacción del usuario, Zeithaml y Bitner (2002), consideran que es posible medir la una evaluación orientada a quienes reciben el servicio evaluando sus percepciones del servicio recibido y lo que esperaba recibir. En ese sentido, tiene que evaluarse:

Las Percepciones

Teniendo en cuenta lo referido por Pizarro (2010), comprende la sensación que tiene el usuario a través de sus sentidos respecto a la atención recibida en un determinado servicio, considerando lo siguiente:

- Lo más importante es la opinión del usuario.
- La percepción se forma con la experiencia vivida por el usuario.
- El usuario es influenciado por la opinión de otros usuarios del entorno.

- El estado de ánimo y sus creencias influyen en su percepción.

Las Expectativas

Está constituido por lo que el usuario espera del servicio a recibir. Es una esperanza formada antes de recibir la atención del servicio, basándose en algunas de las situaciones siguientes:

- Las promesas ofrecidas por la organización prestadora del servicio.
- Por alguna buena experiencia anterior.
- La opinión de otro usuario.
- Comparación de ofertas con otros establecimientos

En ese sentido Donabedian (1995) recomienda que las organizaciones prestadoras de servicios de salud deben producir expectativas que estén acorde con la realidad para generar insatisfacción cuando el usuario reciba el servicio; sin embargo, es necesario realizar evaluaciones y monitoreo frecuentes orientados a determinar:

- La posibilidad de satisfacer las expectativas.
- La posibilidad de cotejar las expectativas de otros establecimientos
- La semejanza con la media de las expectativas.

Para evaluar la calidad de atención en la presente investigación se tomó en cuenta las 05 dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988) que se refieren a continuación:

Fiabilidad: Esta referido a la capacidad para brindar un servicio bajo las condiciones establecidas de tal forma que sea fiable (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988). En otras palabras, la fiabilidad comprende que la atención en los servicios de salud debe ser igualitaria, sin preferencia alguna, donde todo el usuario tiene mismo derecho; en ese sentido se respeta el orden de atención, según su reserva u orden de llegada. Asimismo, comprende la disponibilidad del personal de salud para atender a los usuarios; en ese sentido, todos deben tener la predisposición de cumplir con el servicio prometido por los diferentes medios de comunicación.

Capacidad de respuesta: Hace referencia a la disponibilidad que tiene el prestador del servicio para suministrar un servicio rápido, puntual y oportuno. En otras palabras, en una organización prestadora de servicios de salud comprende la rapidez con que el personal administrativo, principalmente de admisión y caja atiende a los usuarios; así como también comprende la rapidez y puntualidad con la atención en los consultorios, pues, que no se cite al usuario a una determinada hora y en la práctica se atienda en otra diferente. Asimismo, comprende la predisposición del personal de salud para priorizar todos sus esfuerzos hacia una buena atención al usuario, así como su predisposición para encontrar solución de problemas y dificultades.

Seguridad: Esta referido por la capacidad del personal encargado del servicio por generar confianza y seguridad en los usuarios. En otras palabras, comprende que las prestadoras del servicio de salud respeten la privacidad del usuario, lo que implica proteger sus datos referentes a su estado de salud, así como el personal de salud inspira confianza en el usuario que le permita estar tranquilo e interactuar. Asimismo, hace reverencia, a la disponibilidad del personal médico para atender en forma minuciosa al paciente respecto al estado de su salud. En general, se puede decir que comprende la evolución de la eficiencia del servicio brindado por la organización de salud.

Empatía: Hace referencia a la predisposición con que la entidad prestadora de servicio atiende al usuario teniendo en cuenta su necesidad particular. En otras palabras, implica la cordialidad, buen trato, amabilidad que ofrece el personal de administrativo de la entidad que brinda el servicio, especialmente de admisión, caja y farmacia; de la misma forma del personal de salud que atiende directamente al usuario en el diagnóstico, prevención y tratamiento del estado de salud del usuario. Asimismo, comprende el compromiso que muestra el personal médico por solucionar los problemas de salud del usuario, demostrando interés, preocupación por cada caso en forma individualizada.

Aspectos tangibles: Comprende la infraestructura física de la entidad necesaria para brindar un servicio de salud, lo cual incluye los ambientes, mobiliarios, materiales y equipos. En otras palabras, comprende la señalización de todos los ambientes de la entidad que presta el servicio de salud con la finalidad de orientar al usuario de la ubicación de las oficinas administrativas y los consultorios respectivos. Del mismo modo,

comprende la limpieza de todos los ambientes del establecimiento. Así como, comprende la disponibilidad de mobiliario para que los usuarios esperen su turno de atención con comodidad. Asimismo, comprende la disposición de los materiales y equipos necesarios para la atención de primeros auxilios, así como en los consultorios respectivos, según el área o especialidad.

La variable de estudio calidad de atención se fundamenta en la teoría de calidad de servicio de Penacho (2000) quien concibe que la calidad nace y se desarrolla por los requerimientos del ser humano por tener o lograr un bien o servicio cada vez mejor que satisfaga sus necesidades. Es decir, la calidad de atención depende en gran medida del factor humano que atiende el servicio de salud, pues depende mucho de su capacidad, idoneidad y compromiso orientado a satisfacer los requerimientos del usuario. Esta orientación de hacer las cosas bien, se observa desde las culturas antiguas en su inquietud por lograr la excelencia en sus diversos productos relacionados con la artesanía.

En cuarto al enfoque de la calidad, teniendo en cuenta que la investigación se realiza en un organismo público de servicio salud se tomó como los principales enfoques contemplados en las políticas del Ministerio de Salud respecto a la variable calidad de atención (MINSA, 2009), las mismas que se refieren a continuación:

- **Calidad en salud como expresión del desarrollo humano.**

La calidad se concibe como un estado esencial para el desarrollo y mejora de la calidad de vida de la persona sin considerar su nivel social, cultura o nivel de ingresos. Asimismo, el personal de los diversos servicios de salud aspira a lograr realizarse como personas y como profesionales a través del servicio orientado a la prevención y solución de los problemas de salud de las personas que lo requieran.

- **Calidad en salud como expresión de derecho a la salud.**

Hace referencia que toda persona tiene derecho a la salud, consagrado en la constitución política del Perú como un derecho fundamental de toda persona. En consecuencia, el Estado a través de los establecimientos de la salud tiene la obligación de brindar servicios de calidad destinados a prevenir y solucionar

problemas de salud de la persona y por ende de la población. En ese sentido, debe garantizar el acceso a todas las personas sin restricción alguna, con trato igualitario y satisfaciendo plenamente sus necesidades específicas.

Teniendo en cuenta lo descrito, se plantea como principal problema del estudio el siguiente: ¿Cuál es la diferencia que existe entre la expectativa y la percepción de la calidad de atención de los usuarios del CLAS Batanes 2019?

La investigación desarrollada se justifica por ser relevante, teniendo en cuenta que la información recogida a través del instrumento, los resultados posibilitaron la construcción de las respectivas sugerencias orientados a la incorporación de acciones de mejora de la calidad de atención en el CLAS Batanes, el mismo que cuenta con 3 establecimientos de salud I-2 de atención. Esto permitirá lograr un sistema de salud equitativo donde tanto el usuario como el personal que trabaja en los establecimientos de salud se sientan satisfecho de lo que realiza y recibe,

Del mismo modo, el presente estudio se justifica por tener aporte de información estadística sobre las expectativas y percepciones de la calidad de atención, la cual resulta relevante porque actualmente se desconoce el nivel y su comparación para determinar el grado de satisfacción. El contar con dicha información es importante para la toma de decisiones en beneficio de la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención de los servicios de salud.

Además, el estudio desarrollado se justifica por ofrecer un aporte metodológico, considerando que la responsable de la investigación diseñó un cuestionario para evaluar la calidad de atención del servicio de salud. Dicho instrumento, posteriormente puede ser utilizado por otros estudios similares destinados a analizar comparativamente las expectativas y percepciones de la calidad de atención cuando se brinda servicios de salud a una población determinada.

El estudio se plantea como objetivo general: Establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019. Asimismo, se plantea como objetivos específicos: a).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios

que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de seguridad. b).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión empatía. c). - Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión fiabilidad. d). - Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión capacidad de respuesta. e).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles

En ese sentido, se plantea como hipótesis general a **H₀**: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019. **H₁**: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Según su finalidad, es una investigación aplicada, porque se tuvo como finalidad mejorar el nivel actual de la calidad de servicio en un tiempo corto a través de acciones concretas (Chávez, 2015).

Según su carácter, es descriptivo comparativo porque se buscó recolectar en dos muestras con el propósito de observar el comportamiento de la variable (Sánchez y Reyes, 1996).

Por su naturaleza, es cuantitativa, debido a que se recopilaron y analizaron datos cuantitativos sobre la variable en estudio mediante la aplicación de los instrumentos (Calero, 2000).

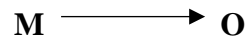
Por su alcance temporal, es transversal, porque se recopiló la información en un tiempo único, ya que se tuvo como propósito describir la variable en un momento dado (Briones, 1990).

2.1.2. Diseño de investigación

A partir de la percepción de los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), el estudio se enmarcó dentro del diseño No experimental, correlacional.

El diseño fue No experimental, ya que la variable calidad de servicio no se manipuló intencionalmente, sino solo se analizaron los datos tal y como se encuentran en su contexto real. Asimismo, es descriptivo comparativo porque se buscó analizar y describir la variable calidad de servicio antes y después de hacer atendido el usuario en el centro de salud.

El esquema fue el siguiente:



M : Usuarios del CLAS BATANES.

O : Calidad de atención (Expectativas- Percepciones)

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables

V1= Calidad de servicio

2.2.2. Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de atención	Es la percepción que tiene el usuario respecto a la diferencia entre el desempeño real y las expectativas de la experiencia de servicio (Horovitz, 2000)	Es el resultado de la comparación entre las expectativas y percepción de los usuarios, medido a través de un cuestionario con escala Ordinal: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca.	Fiabilidad: Capacidad para brindar un servicio bajo las condiciones establecidas de tal forma que sea fiable (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).	<ul style="list-style-type: none"> - Atención igualitaria. - Orden en la atención. - Disponibilidad para la atención. - Cumplimiento con el servicio ofrecido. 	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> - (5) Siempre, - (4) Casi siempre, - (3) A veces, - (2) Casi nunca, - (1) Nunca.
			Capacidad de respuesta: Hace referencia a la disponibilidad que tiene el prestador del servicio para suministrar un servicio rápido, puntual y oportuno (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en la atención administrativa. - Rapidez en la atención en el consultorio. - Atención centrada en el usuario. - Resolución de problemas y dificultades. 	
			Seguridad: Esta referido por la capacidad del personal encargado del servicio por generar confianza y seguridad en los usuarios (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de privacidad. - Personal de salud inspira confianza. - Atención medica minuciosa. - Eficiencia del servicio. 	

			<p>Empatía: Predisposición con que la entidad prestadora de servicio atiende al usuario teniendo en cuenta su necesidad particular. (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención empática del personal de salud - Atención empática de personal administrativo - Personal médico comprometido. 	
			<p>Elementos tangibles: Comprende la infraestructura física de la entidad necesaria para brindar un servicio de salud, lo cual incluye los ambientes, mobiliario, materiales y equipos (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 1988).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización de ambientes. - Disponibilidad de mobiliario. - Limpieza de ambientes. - Disponibilidad de equipos. 	

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

2.3.1. Población

La población del estudio estuvo conformada por usuarios que acuden a la atención en el Clas Batanes.

Tabla N° 1: Población de usuarios que pertenecen a la jurisdicción del CLAS BATANES 2019

Establecimientos	Población N°
E.S I-2 BATANES	3,222
E.S I-1 TALANDRACAS	3,540
E.S I-2 SAN PEDRO	2,037
TOTAL	8,799

Fuente: Población INEI 2019.

2.3.2. Muestra

La muestra fue calculada y constituida de forma aleatoria por la siguiente fórmula de población finita (conocida):

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N = Población (8799)

Z^2 = Nivel de confianza (1.96)

p = Proporción (0.5)

$q = 1 - p$ (1-0.5=0.5)

E^2 = Error (0.05)

Aplicando los valores:

$n = 368$ usuarios

Tabla 2. Distribución de la muestra según usuarios de establecimientos de CLAS Batanes 2919

Establecimientos	Población N°	w	n
E.S I-2 BATANES	3,222	0.37	134.75
E.S I-1	3,540	0.40	148.05
TALANDRACAS	2,037	0.23	85.19
E.S I-2 SAN PEDRO			
TOTAL	8,799	1.00	368

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó para determinar la muestra fue el probabilístico. En tal sentido, Bello (2005), sostiene que el muestreo es una herramienta de la investigación, cuya función es determinar que parte de una población se va a examinar, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

2.3.4. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fluctúan entre 18 y 60 años
- Usuarios que acuden a la atención de la consulta externa.
- Usuarios que han recibido más de 2 atenciones en consulta externa.
- Familiar u otra persona que acompañe al usuario
- Usuarios que brinden su aceptación al estudio
- Usuarios que no presentan trastornos de salud mental.

Criterios de exclusión

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades fueron menores de 18 y mayores de 60 años
- Usuarios con menos de dos atenciones en la consulta externa.
- Usuarios, familiar u otra persona que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La investigación utilizo como técnica a la encuesta para analizar la percepción de los usuarios antes y después de hacer atendidos en el centro de salud Clas batanes respecto a la variable calidad de servicio. Ahora bien, Díaz de Rada (2009), manifiesta que la encuesta es un método de investigación y recopilación de datos utilizada para obtener información de los usuarios sobre tema respectivo, cuyo propósito es alcanzar los objetivos propuestos dentro del estudio.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se usó para evaluar la variable calidad de atención fue un cuestionario con escala valorativa, uno respecto a las percepciones del usuario y otro respecto a sus expectativas antes de adquirir el servicio. Entonces, el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir (Galán, 2009).

Dicho instrumento consto de 50 ítems 25 por las percepciones y 25 para las expectativas, ambos de escala ordinal (5) Siempre; (4) Casi siempre; (3) A veces; (2) Casi nunca; (1) Nunca. Los ítems, fueron distribuidas en 05 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles con 05 ítems cada uno.

2.4.3. Validez

De acuerdo a las circunstancias del estudio el instrumento utilizado es la encuesta de SERVQUAL modificado, para su uso en los establecimientos de salud del primer nivel de atención, esta herramienta fue desarrollada por Parasumaram et al. que sugiere que la comparación entre expectativas y percepciones.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad de los respectivos instrumentos calidad de atención, se determinó a través del procedimiento estadístico coeficiente Alfa de Cronbach.

Es decir, la confiabilidad de los instrumentos se estableció mediante una prueba piloto con 25 unidades muestrales de usuarios de otro centro de salud similar al centro de salud objeto de estudio, obteniéndose un valor de 0.852 para el cuestionario I de expectativas de calidad de atención dirigido a los usuarios y para el cuestionario II de percepciones de calidad de atención dirigido a los usuarios se alcanzó un valor de 0,829; lo cual significa que ambos instrumentos son confiables.

2.5. Procedimiento

La secuenciación que se realizó para procesar la información que se reculló a través del instrumento fue de la siguiente manera:

- Se presentó una solicitud de autorización de la persona encargada del CLAS Batanes, para la aplicación del instrumento.
- Se dio a conocer los objetivos y fines de la investigación los usuarios del CLAS Batanes que tienen la disponibilidad de responder al cuestionario aplicado.
- Se realizó la codificación correlativa de cada uno de los cuestionarios sobre calidad de atención con la finalidad de proteger la identidad de los usuarios colaboradores.
- Se aplicó el instrumento de control de calidad de atención a los usuarios del CLAS Batanes de acuerdo a la muestra establecida.

2.6. Método de análisis de datos

El orden seguido para realizar el análisis de los datos recopilados a través del instrumento aplicado, fue el siguiente:

- La información recopilada fue registrada a través de matriz en Excel y luego trasladada base de datos en el programa estadístico SPSS V.21.

- El análisis descriptivo de la variable calidad de atención se ejecutó a través de las tablas y figuras de frecuencia de acuerdo a los objetivos planteados.
- Para la contratación de hipótesis tanto general como específicas, se ejecutó a través del análisis de la varianza de las medias, las mismas que serán analizadas teniendo en consideración la significancia (Sig):
 - Sig >0.05 las medias son iguales
 - Sig <0.05 las medias son diferentes

2.7. Aspectos éticos

Se respirió la secuenciación y formalidad del método científico de una investigación social, así como se tomó en cuenta e la normatividad actual referente a la norma de escritura APA.

Del mismo modo, a través de la codificación se dio protección de la identidad de los usuarios que colaboraron dando respuesta al cuestionario para el desarrollo de la investigación. Previamente a los usuarios que colaboraron con el estudio se dio a conocer la finalidad del estudio. Además, la información recopilada se utilizó únicamente con fines de desarrollo del presente estudio

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos

Tabla 3

Nivel comparativo la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida

<i>Calidad de servicio</i>	Expectativa		Percepción	
	f	%	f	%
Bajo	0	0.0	7	1.9
Medio	19	5.2	313	85.1
Alto	349	94.8	48	13.0
Total	368	100.0	368	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

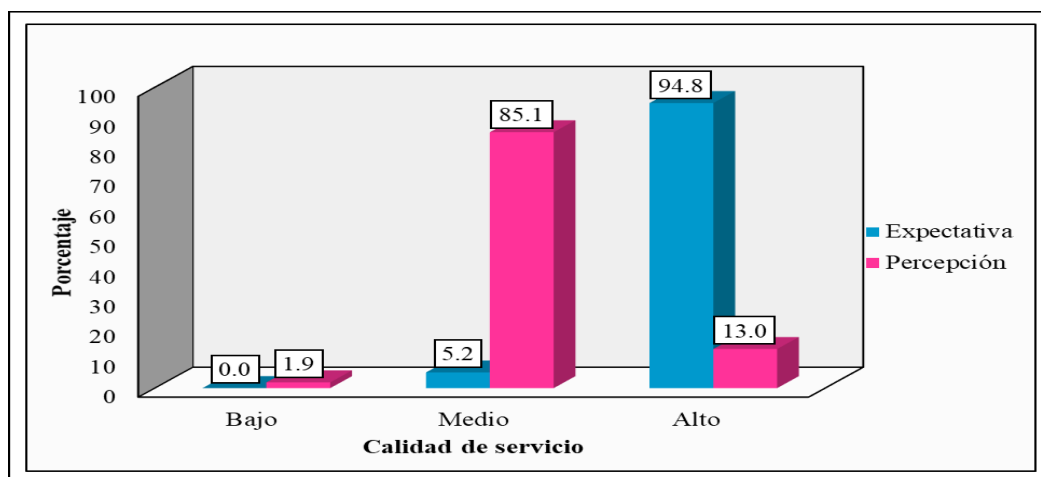


Figura 1: Nivel comparativo que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida.

Fuente: Tabla 3.

Según los resultados mostrados en la Tabla 3 y Figura 1, respecto al nivel de comparativo que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, se observa que los resultados en el nivel Bajo prevalece la percepción con el 1.9% con respecto al 0.0% de las expectativas, en el nivel Medio prevalece la percepción con el 85.1% con respecto al 5.2% de las expectativas y en el nivel Alto prevalecen las expectativas con el 94.8% con respecto al 13.0% de las percepciones de los usuarios.

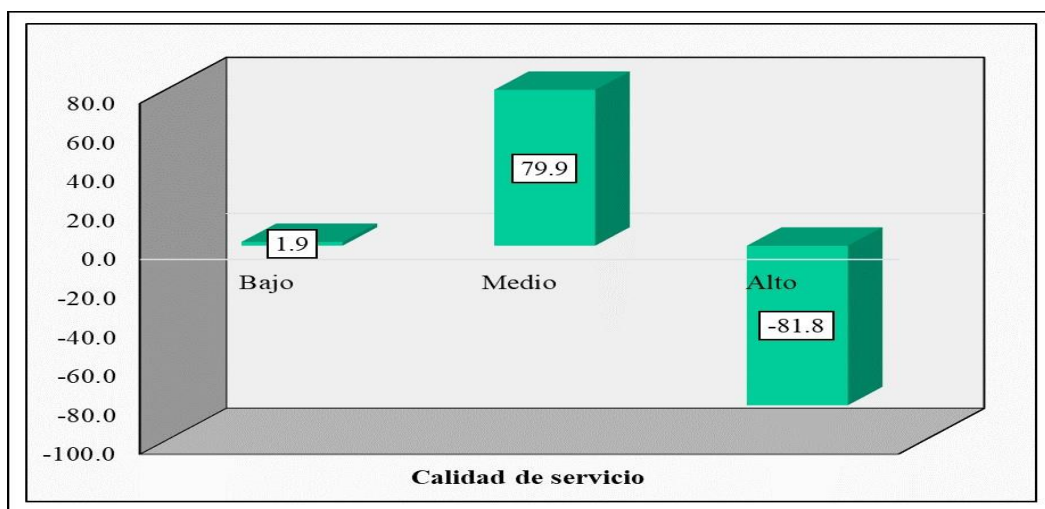
Tabla 4

Diferencia la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida

Brecha de la calidad de servicio			
	Percepción	Expectativa	Brecha
Bajo	1.9	0.0	1.9
Medio	85.1	5.2	79.9
Alto	13.0	94.8	-81.8

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 2: Establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida.



Fuente: Tabla 4

En la Tabla 4 y la Figura 2, podemos observar la Brecha promedio de la calidad de servicio según diferencias de Percepción vs expectativas donde en el nivel Bajo se evidencia una brecha positiva de 1.9%, y en el nivel Medio se muestra una brecha positiva de 79.9%; sin embargo, en el nivel Alto se observa una brecha Negativa de -81.8%. Esto indica, que las percepciones de los usuarios en la calidad de servicio se encuentran por debajo de las expectativas en el nivel Alto.

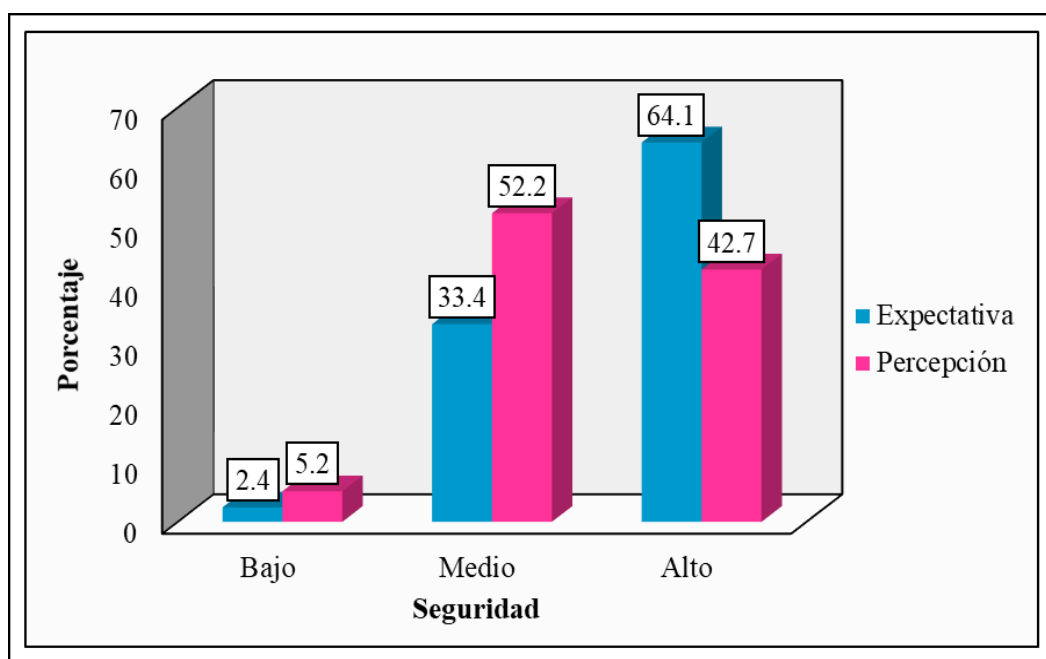
Tabla 5

Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de seguridad.

	Expectativa		Percepción	
	f	%	f	%
Bajo	9	2.4	19	5.2
Medio	123	33.4	192	52.2
Alto	236	64.1	157	42.7
Total	368	100.0	368	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 3: *Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de seguridad.*



Fuente: Tabla 5

Según los resultados mostrados en la Tabla 5 y Figura 2, respecto al nivel de comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión de seguridad, se observa que los resultados en el nivel Bajo prevalece la percepción con el 5.2% con respecto al 2.4% de las expectativas, en el nivel Medio prevalece la percepción con el 52.2% con respecto al 33.4% de las expectativas y en el nivel Alto prevalecen las expectativas con el 64.1% con respecto al 42.7% de las percepciones de los usuarios.

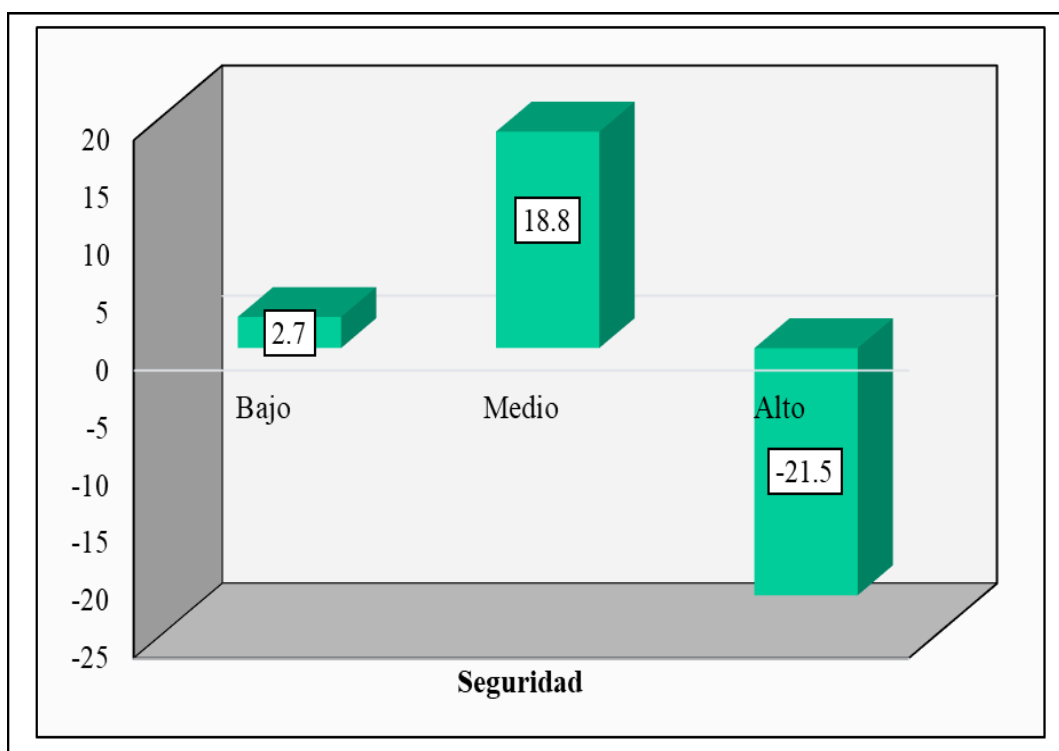
Tabla 6

Diferencia de la calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de seguridad.

<i>Seguridad</i>			
	Percepción	Expectativa	Brecha
Bajo	5.2	2.4	2.7
Medio	52.2	33.4	18.8
Alto	42.7	64.1	-21.5

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 4: *Diferencia de la calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de seguridad.*



Fuente: Tabla 6

En la Tabla 6 y la Figura 4, podemos observar la Brecha promedio de la dimensión seguridad según diferencias de Percepción vs expectativas donde en el nivel Bajo se evidencia una brecha positiva de 2.7%, y en el nivel Medio se muestra una brecha positiva de 18.8%; sin embargo, en el nivel Alto se observa una brecha Negativa de -21.5%. Esto indica, que las percepciones de los usuarios en la seguridad se encuentran por debajo de las expectativas en el nivel Alto.

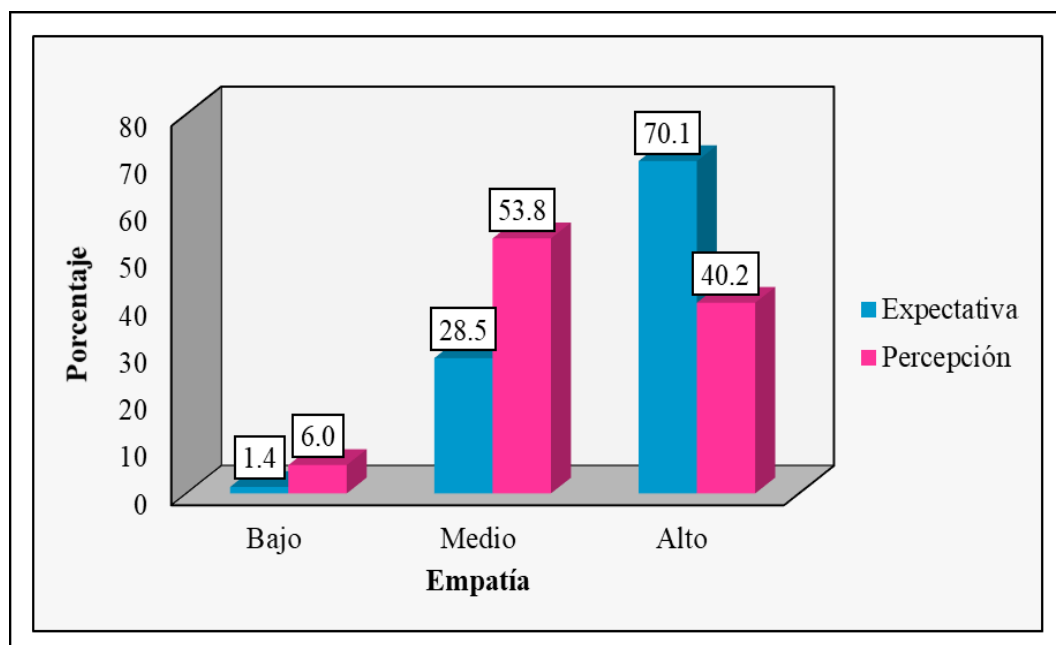
Tabla 7

Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de empatía.

	Expectativa		Percepción	
	f	%	f	%
Bajo	5	1.4	22	6.0
Medio	105	28.5	198	53.8
Alto	258	70.1	148	40.2
Total	368	100.0	368	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 5: *Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de empatía.*



Fuente: Tabla 7

Según los resultados mostrados en la Tabla 7 y Figura 5, respecto al nivel de comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión empatía, se observa que los resultados en el nivel Bajo prevalece la percepción con el 6.0% con respecto al 1.4% de las expectativas, en el nivel Medio prevalece la percepción con el 53.8% con respecto al 28.5% de las expectativas y en el nivel Alto prevalecen las expectativas con el 70.1% con respecto al 40.2% de las percepciones de los usuarios.

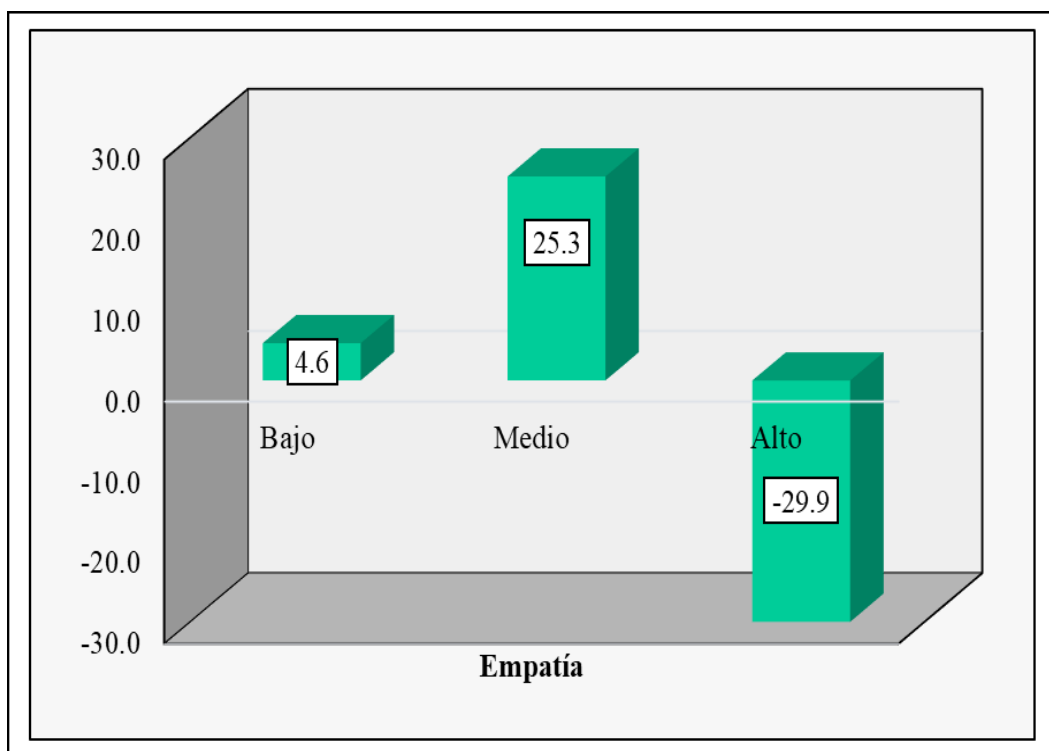
Tabla 8

Diferencia de la calidad de atención esperada y percibida en la dimensión empatía.

<i>Empatía</i>			
	Percepción	Expectativa	BRECHA
Bajo	6.0	1.4	4.6
Medio	53.8	28.5	25.3
Alto	40.2	70.1	-29.9

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 6: Diferencia de la calidad de atención esperada y percibida en la dimensión empatía



Fuente: Tabla 8

En la Tabla 8 y la Figura 6, podemos observar la Brecha promedio de la dimensión empatía según diferencias de Percepción vs expectativas donde en el nivel Bajo se evidencia una brecha positiva de 4.6%, y en el nivel Medio se muestra una brecha positiva de 25.3%; sin embargo, en el nivel Alto se observa una brecha Negativa de -29.5%. Esto indica, que las percepciones de los usuarios en la Empatía se encuentran por debajo de las expectativas en el nivel Alto.

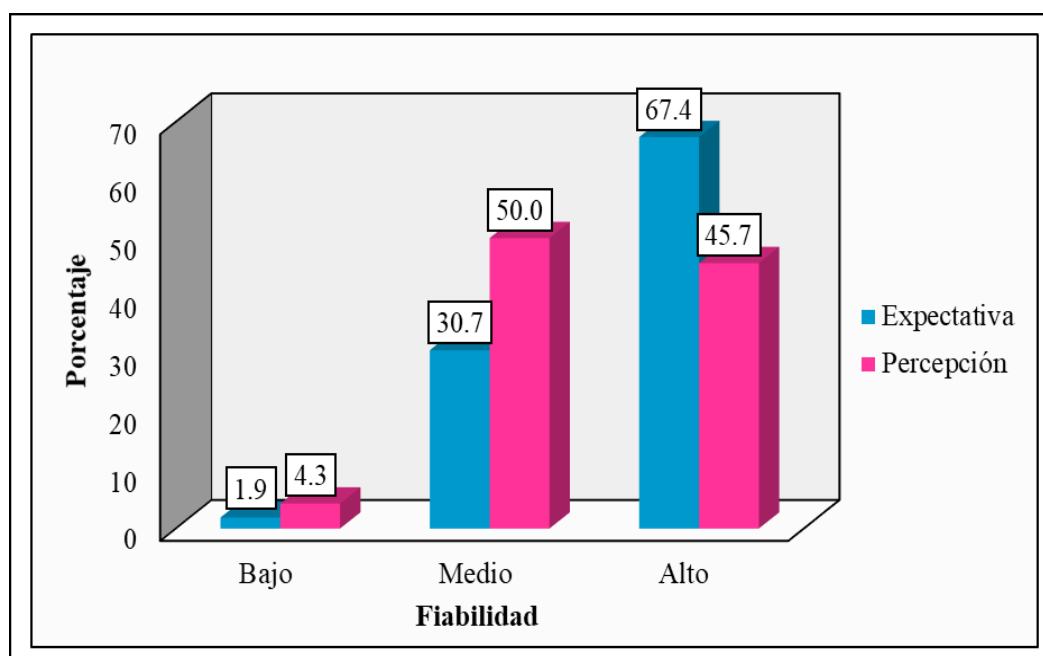
Tabla 9

Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión fiabilidad.

	Expectativa		Percepción	
	f	%	f	%
Bajo	7	1.9	16	4.3
Medio	113	30.7	184	50.0
Alto	248	67.4	168	45.7
Total	368	100.0	368	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 7: *Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión fiabilidad.*



Fuente: Tabla 9

Según los resultados mostrados en la Tabla 9 y Figura 7, respecto al nivel de comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión fiabilidad, se observa que los resultados en el nivel Bajo prevalece la percepción con el 4.3% con respecto al 1.9% de las expectativas, en el nivel Medio prevalece la percepción con el 50.0% con respecto al 30.7% de las expectativas y en el nivel Alto prevalecen las expectativas con el 67.4% con respecto al 45.7% de las percepciones de los usuarios.

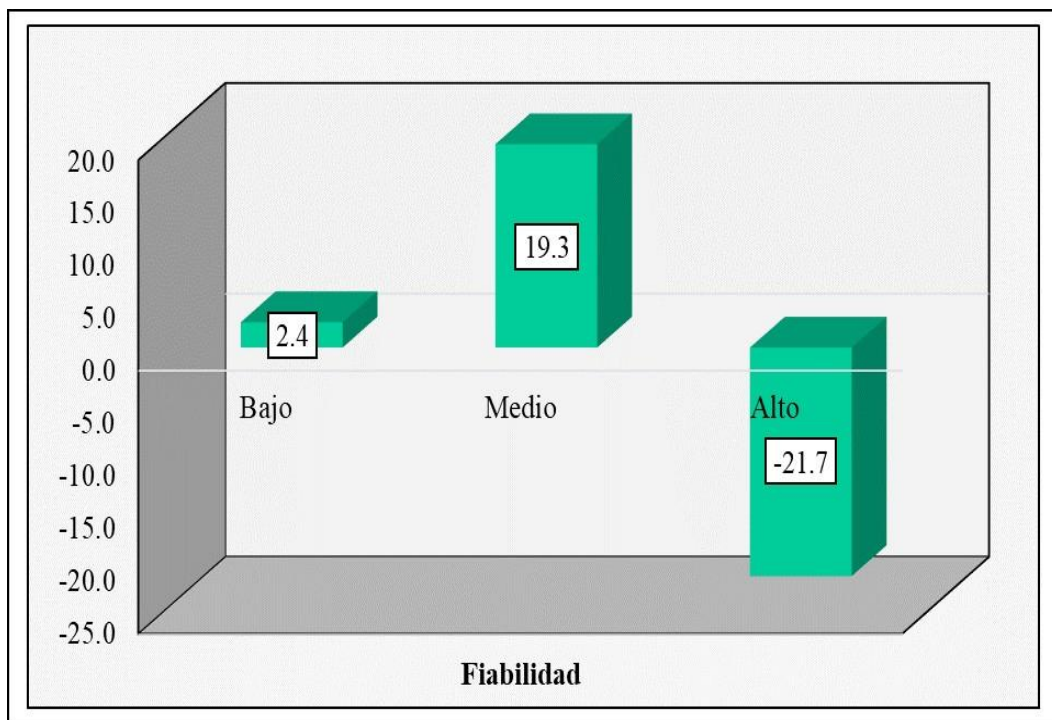
Tabla 10

Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión fiabilidad.

<i>Fiabilidad</i>			
	Percepción	Expectativa	Brecha
Bajo	4.3	1.9	2.4
Medio	50.0	30.7	19.3
Alto	45.7	67.4	-21.7

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 8: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión fiabilidad.



Fuente: Tabla 10

En la Tabla 10 y la Figura 8, podemos observar la Brecha promedio de la dimensión fiabilidad según diferencias de Percepción vs expectativas donde en el nivel Bajo se evidencia una brecha positiva de 2.4%, y en el nivel Medio se muestra una brecha positiva de 19.3%; sin embargo, en el nivel Alto se observa una brecha Negativa de -21.7%. Esto indica, que las percepciones de los usuarios en la fiabilidad se encuentran por debajo de las expectativas en el nivel Alto.

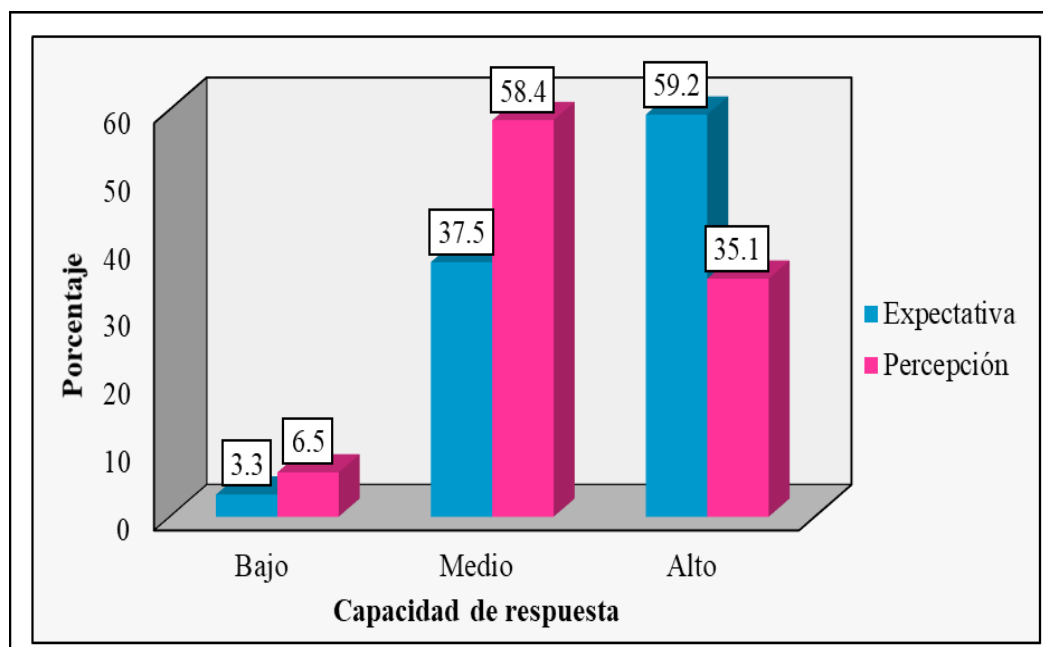
Tabla 11

Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión capacidad de respuesta.

	Expectativa		Percepción	
	f	%	f	%
Bajo	12	3.3	24	6.5
Medio	138	37.5	215	58.4
Alto	218	59.2	129	35.1
Total	368	100.0	368	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 9: Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente: Tabla 11

Según los resultados mostrados en la Tabla 11 y Figura 9, respecto al nivel de comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión capacidad de respuesta, se observa que los resultados en el nivel Bajo prevalece la percepción con el 6.5% con respecto al 3.3% de las expectativas, en el nivel Medio prevalece la percepción con el 58.4% con respecto al 37.5% de las expectativas y en el nivel Alto prevalecen las expectativas con el 59.2% con respecto al 35.1% de las percepciones de los usuarios.

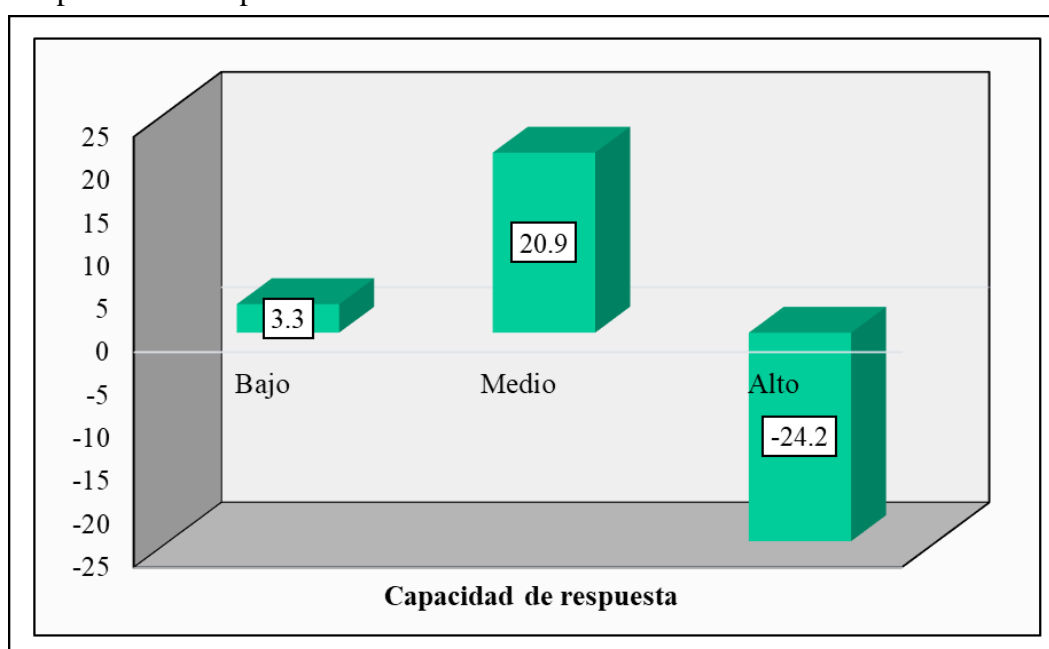
Tabla 12

Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión capacidad de respuesta.

<i>Capacidad de respuesta</i>			
	Percepción	Expectativa	Brecha
Bajo	6.5	3.3	3.3
Medio	58.4	37.5	20.9
Alto	35.1	59.2	-24.2

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 10: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión capacidad de respuesta.



Fuente: Tabla 12

En la Tabla 12 y la Figura 10, podemos observar la Brecha promedio de la dimensión capacidad de respuesta según diferencias de Percepción vs expectativas donde en el nivel Bajo se evidencia una brecha positiva de 3.3%, y en el nivel Medio se muestra una brecha positiva de 20.9%; sin embargo, en el nivel Alto se observa una brecha Negativa de -24.2%. Esto indica, que las percepciones de los usuarios en la capacidad de respuesta se encuentran por debajo de las expectativas en el nivel Alto.

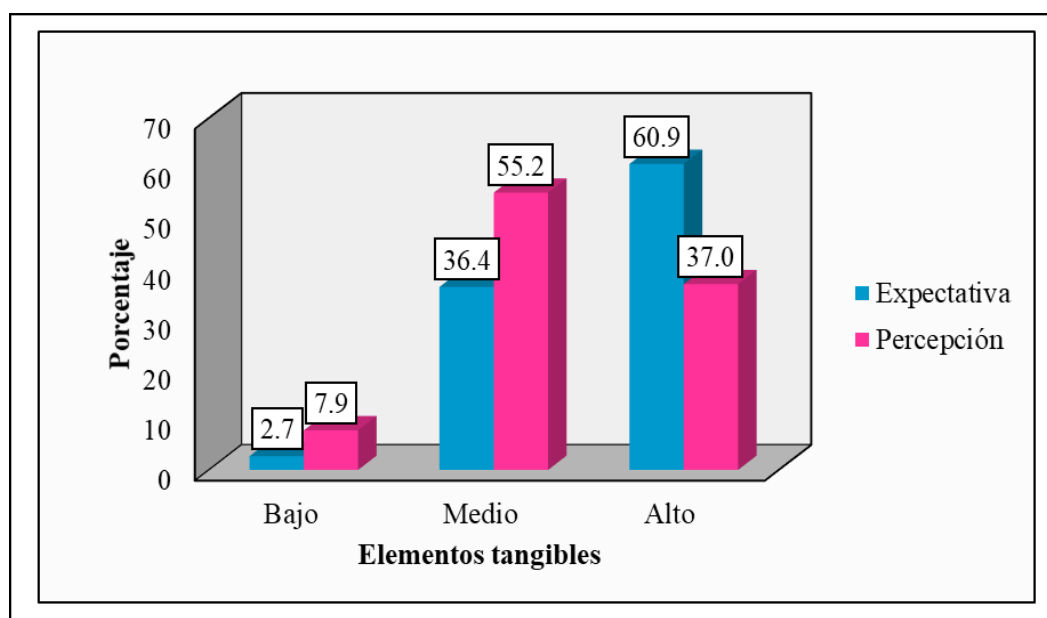
Tabla 13

Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión elementos tangibles.

	Expectativa		Percepción	
	f	%	f	%
Bajo	10	2.7	29	7.9
Medio	134	36.4	203	55.2
Alto	224	60.9	136	37.0
Total	368	100.0	368	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 11: *Nivel comparativo calidad de atención esperada y percibida en la dimensión elementos tangibles*



Fuente: Tabla 13

Según los resultados mostrados en la Tabla 13 y Figura 11, respecto al nivel de comparativo de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios en la dimensión elementos tangibles, se observa que los resultados en el nivel Bajo prevalece la percepción con el 7.9% con respecto al 2.7% de las expectativas, en el nivel Medio prevalece la percepción con el 55.2% con respecto al 36.4% de las expectativas y en el nivel Alto prevalecen las expectativas con el 60.9% con respecto al 37.0% de las percepciones de los usuarios.

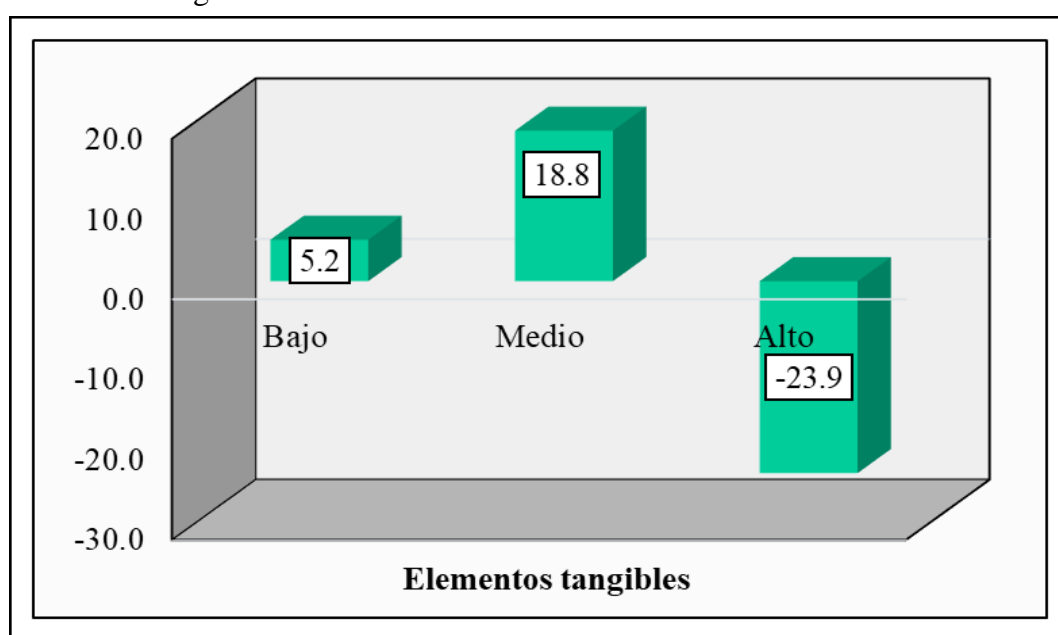
Tabla 14

Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión Elementos tangibles.

<i>Elementos tangibles</i>			
	Percepción	Expectativa	Brecha
Bajo	7.9	2.7	5.2
Medio	55.2	36.4	18.8
Alto	37.0	60.9	-23.9

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Figura 12: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión Elementos tangibles



Fuente: Tabla 14

En la Tabla 14 y la Figura 12, podemos observar la Brecha promedio de la dimensión elementos tangibles según diferencias de Percepción vs expectativas donde en el nivel Bajo se evidencia una brecha positiva de 5.2%, y en el nivel Medio se muestra una brecha positiva de 18.8%; sin embargo, en el nivel Alto se observa una brecha Negativa de -23.9%. Esto indica, que las percepciones de los usuarios en los elementos tangibles se encuentran por debajo de las expectativas en el nivel Alto.

3.2. Análisis diferenciales

Hipótesis general

Tabla 15

Hipótesis general: Diferencia la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	10626,865	42	253,021	7,279	,000
Dentro de grupos	11297,023	325	34,760		
Total	21923,889	367			

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Según la Tabla 15, se observa el análisis ANOVA de la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida, tenemos que el P-valor (Sig.) tiene un valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, hemos comprobado estadísticamente que las medias de estos dos grupos son distintos. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y por tanto, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la calidad de atención.

Tabla 16

Hipótesis específica I: Diferencia calidad de atención esperada y percibida, en la dimensión de seguridad.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	2001,911	15	133,461	23,442	,000
Dentro de grupos	2004,045	352	5,693		
Total	4005,957	367			

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Según la Tabla 16, se observa el análisis ANOVA de la calidad de atención de salud

esperada vs la calidad de atención percibida en la dimensión de seguridad, tenemos que el P-valor (Sig.) tiene un valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, hemos comprobado estadísticamente que las medias de estos dos grupos son distintos. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y por tanto, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión seguridad.

Tabla 17

Hipótesis específica2: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión de empatía.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1097,679	14	78,406	10,739	,000
Dentro de grupos	2577,297	353	7,301		
Total	3674,976	367			

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Según la Tabla 17, se observa el análisis ANOVA de la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida en la dimensión empatía, tenemos que el P-valor (Sig.) tiene un valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, hemos comprobado estadísticamente que las medias de estos dos grupos son distintos. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y, por tanto, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión empatía

Tabla 18

Hipótesis específica 3: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión fiabilidad.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	1954,316	17	114,960	20,865	,000
Dentro de grupos	1928,424	350	5,510		
Total	3882,739	367			

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Según la Tabla 18, se observa el análisis ANOVA de la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida en la dimensión fiabilidad, tenemos que el P-valor (Sig.) tiene un valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, hemos comprobado estadísticamente que las medias de estos dos grupos son distintos. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y por tanto, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión fiabilidad.

Tabla 19

Hipótesis específica 4: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión capacidad de respuesta.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	2206,431	17	129,790	16,729	,000
Dentro de grupos	2715,482	350	7,759		
Total	4921,913	367			

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Según la Tabla 17, se observa el análisis ANOVA de la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida en la dimensión capacidad de respuesta, tenemos que el P-valor (Sig.) tiene un valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, hemos comprobado estadísticamente que las medias

de estos dos grupos son distintos. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y por tanto, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 20

Hipótesis específica 5: Diferencia calidad de atención esperada y percibida en la dimensión elementos tangibles.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	2084,847	16	130,303	18,713	,000
Dentro de grupos	2444,109	351	6,963		
Total	4528,957	367			

Fuente: Cuestionario aplicado en los usuarios del CLAS Batanes

Según la Tabla 20, se observa el análisis ANOVA de la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida en la dimensión elementos tangibles, tenemos que el P-valor (Sig.) tiene un valor de 0.000, que es menor que el nivel de significancia 0.05. Por lo tanto, hemos comprobado estadísticamente que las medias de estos dos grupos son distintos. Es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y por tanto, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión elementos tangibles.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019; se observa que el resultado más relevante percibido por el usuario es que, en el nivel Alto prevalece las expectativas con el 94.8% con respecto al 13.0% de las percepciones, generando una brecha negativa de -81.8%. Lo cual indica, que las percepciones de los usuarios en la calidad de servicio se encuentran por debajo de las expectativas. Por otro lado, según el análisis ANOVA, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la calidad de atención. En otras palabras, teniendo en cuenta lo que sostiene Horovitz (2000), es la diferencia que percibe el usuario cuando recibe el servicio con respecto a lo que espera o desea del servicio. Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Medina (2018), quien concluye que las expectativas son mayores a las percepciones respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización. A partir de ese resultado se puede decir que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención del servicio recibido. Asimismo, los resultados se relacionan con los encontrados por Boza (2017), quien concluye que los usuarios percibieron que la atención en salud es aceptable pero no cumple con las expectativas que tuvieron antes de recibir el servicio.

Respecto al objetivos específicos 1, establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de seguridad; se observa que el resultado más relevante percibido por el usuario es que, en el nivel Alto prevalece las expectativas con el 64.1% con respecto al 42.7% de las percepciones, generando una brecha negativa de -21.5%. Lo cual indica, que las percepciones de los usuarios en la seguridad se encuentran por debajo de las expectativas. Por otro lado, según el análisis ANOVA, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión seguridad. En otras palabras, teniendo en cuenta lo que sostiene Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), es la capacidad del personal de salud para generar confianza y seguridad en los usuarios, lo que implica proteger sus datos referentes a su estado de salud. En general, se puede

decir que comprende la evolución de la eficiencia del servicio brindado por la organización de salud. Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Maggi (2018) quien concluye que existe insatisfacción de la atención del servicio de salud en la dimensión seguridad. En general, la calificación que el usuario tiene respecto a la calidad de atención no alcanza los niveles esperados, lo cual genera sentimientos de insatisfacción, debido a lo que percibe del servicio recibido no llega a satisfacer sus expectativas

Respecto al objetivos específicos 2, establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión empatía; se observa que el resultado más relevante percibido por el usuario es que, en el nivel Alto prevalece las expectativas con el 70.1% con respecto al 40.2% de las percepciones, generando una brecha negativa de -29.5%. Lo cual indica, que las percepciones de los usuarios en la empatía se encuentran por debajo de las expectativas. Por otro lado, según el análisis ANOVA, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión empatía. En otras palabras, teniendo en cuenta lo que sostiene Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), es la capacidad del personal de salud para brindar un servicio adecuado donde implica la amabilidad, buen trato y cordialidad. Asimismo, comprende el compromiso que muestra el personal médico por solucionar los problemas de salud del usuario, demostrando interés, preocupación por cada caso en forma individualizada. Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Chunga (2019), quien concluye que los pacientes no se encuentran plenamente satisfechos con la forma de atención y tiempo de espera, así como con el trato recibido y la explicación o información recibida respecto a su estado de salud.

Respecto al objetivos específicos 3, establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión fiabilidad; se observa que el resultado más relevante percibido por el usuario es que, en el nivel Alto prevalece las expectativas con el 67.4% con respecto al 45.7% de las percepciones, generando una brecha negativa de -21.7%. Lo cual indica, que las percepciones de los usuarios en la fiabilidad se encuentran por debajo de las

expectativas. Por otro lado, según el análisis ANOVA, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión fiabilidad. En otras palabras, teniendo en cuenta lo que sostiene Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), es la capacidad del personal de salud para brindar un buen servicio donde la atención debe ser igualitaria y se respete el orden de llegada, asimismo, todos deben tener la predisposición de cumplir con el servicio prometido por los diferentes medios de comunicación. Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Tevés y Cáceres (2018), quien concluye que más de la mitad de los usuarios denotan insatisfacción respecto a la fiabilidad; Es decir, los usuarios no se sienten complacidos con la forma como el establecimiento de salud responde ante sus necesidades.

Respecto al objetivos específicos 4, establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión capacidad de respuesta; se observa que el resultado más relevante percibido por el usuario es que, en el nivel Alto prevalece las expectativas con el 59.2% con respecto al 35.1% de las percepciones, generando una brecha negativa de -24.2%. Lo cual indica, que las percepciones de los usuarios en la capacidad de respuesta se encuentran por debajo de las expectativas. Por otro lado, según el análisis ANOVA, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión capacidad de respuesta. En otras palabras, teniendo en cuenta lo que sostiene Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), es la capacidad del personal de salud para brindar un servicio puntual y oportuno. Asimismo, comprende la predisposición del personal de salud para priorizar todos sus esfuerzos hacia una buena atención al usuario, así como su predisposición para encontrar solución de problemas y dificultades. Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Rivera (2016), quien concluye que existe un alto nivel de expectativas sobre la atención de salud, respecto a su dimensión capacidad de respuesta; Es decir, en la mayoría de las dimensiones existe insatisfacción, debido a que lo que espera del servicio es mayor de lo que en realidad recibe.

Respecto al objetivos específicos 5: Establecer diferencia de la calidad de atención

esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles; se observa que el resultado más relevante percibido por el usuario es que, en el nivel Alto prevalece las expectativas con el 60.9% con respecto al 37.0% de las percepciones, generando una brecha negativa de -23.9%. Lo cual indica, que las percepciones de los usuarios en los elementos tangibles se encuentran por debajo de las expectativas. Por otro lado, según el análisis ANOVA, se tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, entonces, existe un impacto del porcentaje de expectativas en la percepción de la dimensión elementos tangibles. En otras palabras, teniendo en cuenta lo que sostiene Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1988), comprende la infraestructura física de la entidad necesaria para brindar un buen servicio de salud. Asimismo, comprende la disposición de los materiales y equipos necesarios para la atención de primeros auxilios, así como en los consultorios respectivos, según el área o especialidad. Los resultados descritos se relacionan con los resultados encontrados por Tevés y Cáceres (2018), la dimensión que más genera insatisfacción son los elementos tangibles; Es decir, no se sienten contentos con los ambientes y equipamiento que se dispone para la atención, lo cual, a su vez, le genera desconfianza e inseguridad.

V. CONCLUSIONES

- La diferencia entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes genera una brecha negativa de -81.8%. Esto indica que los usuarios se sienten insatisfechos con la calidad de atención recibida-.
- La diferencia entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes en la dimensión seguridad, genera una brecha negativa de -21.5%. Esto indica que los usuarios se sienten insatisfechos, pues se sienten inseguros y desconfiados.
- La diferencia entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes en la dimensión empatía, genera una brecha negativa de -29.5%. Esto indica que los clientes se sienten insatisfechos, pues sienten que no cubre sus necesidades de atención,
- La diferencia entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes en la dimensión fiabilidad, genera una brecha negativa de -21.7%. Esto indica que los usuarios están insatisfechos con la disponibilidad y cumplimiento de atención.
- La diferencia entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes en la dimensión capacidad de respuesta, genera una brecha negativa de -24.2%. Esto indica que los usuarios están insatisfechos con la eficiencia del servicio.
- La diferencia entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles, genera una brecha negativa de -23.9%. Esto indica que los usuarios se sienten insatisfechos con la infraestructura de salud disponible.

VI. RECOMENDACIONES

- A los directivos y personal de salud del CLAS Batanes diseñar y poner en práctica un conjunto de estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención con indicadores de eficiencia y eficacia para contribuir a cerrar la brecha de insatisfacción en los usuarios.
- A los directivos del CLAS Batanes gestionar un programa de capacitación para el personal de salud para su desarrollo personal, especialmente a los relacionados con estrategias para generar seguridad y confianza en los usuarios del servicio.
- A los directivos del CLAS Batanes establecer estrategias y políticas que comprometan al personal al cumplimiento eficiente de su servicio acorde con las necesidades específicas de los usuarios.
- Al personal de salud del CLAS Batanes esmerarse por dar un servicio de acuerdo a lo establecido por las políticas de salud, ordenada, oportuna, igualitaria y acorde con lo que se difunde por los diferentes medios.
- A los directivos y personal de salud del CLAS Batanes rediseñar la atención al usuario priorizándola la disponibilidad oportuna, rapidez de procedimientos y puntualidad en las horas de atención.
- A los directivos del CLAS Batanes gestionar ante los organismos públicos y privados el mejoramiento de los ambientes, así como el incremento y/o renovación mobiliaria, materiales y equipos orientados a mejorar la calidad de atención.

REFERENCIAS

- Aldave, C. (2017). *Relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en consulta externa en medicina interna* (Tesis grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Bello, L. (2005). *Estadística como apoyo a la Investigación*. Medellín, Colombia: Editorial L.Vieco e Hijas Ltda.
- Boza, R. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo*. Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica.
- Briones, G. (1990). *Metodología de la Investigación Evaluativa*. Bogotá, Colombia: Centro de Investigaciones de la Universidad Pedagógica Nacional.
- Calero, J. (2000). Investigación cualitativa y cuantitativa. Problemas no resueltos en los debates actuales. *Rev. Cubana Endocrinol*; 11 (3): 192-8.
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev. Calidad Asistencial*; 16: 276-279.
- Casalino, G. (2008). Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. *Rev Soc Peru Med Interna*, 21(4), 143-152.
- Chávez, R. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Chunga, J. (2019). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario externo en dos establecimientos de salud de Microred Piura - Castilla en noviembre 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.
- De la Cruz, S. (2017). *Calidad de Atención profesional en el Centro de Salud El Progreso de Carabayllo 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- De la Fuente A (2009). Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altomira. *Revista de Calidad Asistencial*; 24(3): 109-114.
- Delbanco, T. y Daley, J. (1996). A través de los ojos del paciente: Estrategias hacia una anticoncepción más exitosa. *Revista de Obstetricia y Ginecología* 88 (3 supl.) 415-475.

- Díaz de Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuesta. Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Barcelona, España: UOC.
- Donabedian, A. (1995). *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Perspectivas en Salud Pública*. México (DF): Instituto Nacional de Salud Pública; 10:12–15.
- Donabedian, A. (1998). La definición de calidad y aproximaciones a su evaluación. Es: Exploraciones en evaluación y monitoreo de calidad. Vol.I. *Prensa de la Administración de Salud*. . Ann Arbor. Michigan.
- Donabedian, A. (1999). La definición de calidad y enfoques para su evaluación. En: Exploraciones en evaluación y monitoreo de calidad. Vol. I. *Revista Prensa de la Administración de Salud*. Ann Arbor. Michigan.
- Duque, D. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Ferrari, M. y Díaz, E. (2006). *Calidad-calidez: Fórmula del éxito en las organizaciones de salud* (Tesis de maestría). Buenos Aires, Argentina: Universidad Católica de Argentina.
- Galán, A. (2009). *Guía Metodológica para diseños de investigación*. Extraído el 31 de Agosto de 2011 de http://manuelgalan.blogspot.com/2008_05_25_archive.html.
- García, D. M. (2013). *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 de Febrero – Marzo 2013*. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw Hill.
- Horovitz, J. (2000). *La calidad del servicio*. España: Mc Graw Hill.
- Maggi, 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*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- March, J. y Prieto, M. (2001). La calidad y la salud pública: un reto hacia una salud pública basada en evidencia. *Rev. Calidad Asistencial*; 16: 57-60.
- Martínez, J. (2015). *Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos*. Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Matanzas, Cuba.
- Medina, A. (2018). *Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile*. Universidad del Bío-Bío, Chile.

- Ministerio de Salud. (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima, Perú: RM N°527-2011/MINSA.
- MINSA. (2009). *Satisfacción del Usuario Externo*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>.
- Murcia Salud (2017). *Conferencias mundiales de promoción de la salud desde Ottawa hasta Helsinki*. Obtenido de: <http://blogs.murciasalud.es/edusalud/conferencias-mundiales-de-Promocionde-la-salud-desde-ottawa-hasta-helsinki/2013>.
- Niño, B. et al. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un Hospital de la región de Lambayeque octubre 2010. *Revista cuerpo médico*, Perú.
- Obregón, E. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el área de admisión de consulta externa del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Orozco, M. (2009). *Dossier de calidad en salud (CIES-UNAM)*. México (DF): Universidad Nacional Autónoma de México, Mexico.
- Parasuraman, A. Berry, L. y ZeithamL, V. (1991). *Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL. Journal of Retailing, vol. 67, n° 4, págs. 420-450. 1988 SERVQUAL; Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad de los servicios. Journal of Retailing v. 64, n.1, Primavera. 12-40 1985 Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para la investigación futura. Journal of Marketing, 49, 41-50*
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: una escala de elementos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Penacho, J. (2000). *Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo*. (1ª ed.). España: Editorial Forum de la calidad.
- Perlasa, J. (2000). *Percepción del paciente sometido a hemodiálisis respecto a la atención de la enfermera frente a sus reacciones emocionales*. Ecuador.
- Pizarro, E. (2010). Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, ESSALUD. Lima, Perú. *Rev. Per Obst Enf*; 6(1): 38-41.
- Rivera, G. (2016). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios*

- de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú. Lima, Setiembre 2013 – Febrero 2014. (Tesis grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.*
- Sánchez, H. y. Reyes, C. (1996). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Ed. Los Jazmines.
- Santana, J. y Camargo, P. (2011). *Evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería y de la satisfacción del paciente en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil*. Facultad de Enfermería, Universidad de Federal de Goiás, Goiânia, GO, Brasil. Apoyo financiero del Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico y Tecnológico (CNPq), proceso n° 135048/2011-7.
- Tevés, N. y Cáceres, M. (2018). *Expectativas y percepciones de la calidad de atención en usuarios externos que acuden al centro materno infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur Junio 2014* (Tesis grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Thompson, A. y Col, R. (1995). Expectativas como determinantes de la satisfacción del paciente: Conceptos, teoría y evidencia. *International Journal for Quality in Health Care* 7 (2): 127-141.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios*. México (DF): Editorial McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de la variable “Calidad de servicio”



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (EXPECTATIVAS) DIRIGIDO A LOS USUARIOS

Código:

Fecha:

INSTRUCCIÓN

Estimado usuario, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el nivel de la calidad de servicio, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Por consiguiente marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

I.- Evaluación de las expectativas de calidad de atención

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	¿Espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
02	¿Espera que la atención se realice respetando el orden de llegada?					
03	¿Espera que la atención se realice según el horario indicado?					
04	¿Espera que la atención se encuentre disponible para su atención?					
05	¿Espera que el Centro de Salud cumpla con el servicio que ofrece?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						

06	¿Espera que la atención en el área de admisión sea rápida?					
07	¿Espera que la atención en el área de caja sea rápida?					
08	¿Espera que el tiempo de atención en el consultorio sea el suficiente para recibir las explicaciones e indicaciones respectivas?					
09	¿Espera que el personal de salud piense primero en el paciente?					
10	¿Espera que los problemas y dificultades que surjan para su atención se resuelva inmediatamente?					
	DIMENSIÓN: Seguridad					
11	¿Esperas que durante la atención en el Centro de Salud se respete tu privacidad?					
12	¿Esperas que el personal de Salud tenga la disponibilidad para absolver preguntas sobre tu problema de salud?					
13	¿Esperas que el personal de salud que lo atienda te inspire confianza?					
14	¿Esperas que el personal médico que te atienda realice un examen completo y minucioso de su problema de salud?					
15	¿Espera recibir en el Centro de Salud un servicio de atención eficiente?					
	DIMENSIÓN: Empatía					
16	¿Espera que el personal de salud lo atienda con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿Espera que el personal administrativo de admisión y caja lo atienda con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿Espera que el personal medido se preocupe por solucionar su problema de salud?					
19	¿Espera que el personal médico explique en forma clara su estado de salud o resultado de la atención?					
20	¿Espera que el personal médico explique en forma clara el tratamiento y cuidado que debe tener en cuenta para la recuperación de su salud?					
	DIMENSIÓN: Elementos tangibles					
21	¿Espera que la señalización a través de carteles, letreros o flechas sean adecuados para orientar a los pacientes en el Centro de salud?					
22	¿Espera que el Centro de Salud cuente con mobiliario suficiente (bancos y sillas para la comodidad de los pacientes)?					
23	¿Espera que el Centro de Salud se cuente con ambientes limpios para la comodidad de los pacientes?					

24	¿Espera que el Centro de Salud cuente con el equipamiento básico para los primeros auxilios (silla de ruedas, camillas, ambulancias)?					
25	¿Espera que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención?					

II.- Evaluación de las percepciones de calidad de atención

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	¿La atención se realiza sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
02	¿La atención se realiza respetando el orden de llegada?					
03	¿La atención se realiza según el horario indicado?					
04	¿El Centro de Salud está disponible para su atención?					
05	¿El Centro de Salud cumple con el servicio que ofrece?					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
06	¿La atención en el área de admisión es rápida?					
07	¿La atención en el área de caja es rápida?					
08	¿El tiempo de atención en el consultorio es el suficiente para recibir las explicaciones e indicaciones respectivas?					
08	¿El personal de salud piensa primero en el paciente?					
10	¿Los problemas y dificultades que surgen para su atención se resuelven inmediatamente?					
DIMENSIÓN: Seguridad						
11	¿El Centro de Salud se respeta tu privacidad?					
12	¿El personal de Salud tiene la disponibilidad para absolver preguntas sobre tu problema de salud?					

13	¿El personal de salud que lo atiende te inspira confianza?					
14	¿El personal médico que te atiende realiza un examen completo y minucioso de su problema de salud?					
15	¿Recibe en el Centro de Salud un servicio de atención eficiente?					
DIMENSIÓN: Empatía						
16	¿El personal de salud lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?					
17	¿El personal administrativo de admisión y caja lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿El personal médico se preocupa por solucionar su problema de salud?					
19	¿El personal médico explica en forma clara su estado de salud o resultado de la atención?					
20	¿El personal médico explica en forma clara el tratamiento y cuidado que debe tener en cuenta para la recuperación de su salud?					
DIMENSIÓN: Elementos tangibles						
21	¿La señalización a través de carteles, letreros o flechas sean adecuados para orientar a los pacientes en el Centro de salud?					
22	¿El Centro de Salud cuenta con mobiliario suficiente (bancos y sillas para la comodidad de los pacientes)?					
23	¿El Centro de Salud se cuenta con ambientes limpios para la atención de los pacientes?					
24	¿El Centro de Salud cuenta con el equipamiento básico para los primeros auxilios (silla de ruedas, camillas, ambulancias)?					
25	¿Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención?					

Anexo 02: Ficha técnica sobre las “Calidad de atención”

FICHA TÉCNICA DE CUESTIONARIO PARA USUARIOS

CALIDAD DE ATENCIÓN

1.1. Nombre : Cuestionario sobre la calidad de atención (Expectativas y Percepciones).

1.2. Autores : Investigadora:
Br. Amelky Selennie Correa Tinedo.

1.3. Año : 2019

1.4. Administración : Colectiva o individual.

1.5. Duración : 30 minutos.

1.6. Objetivo : Analizar el nivel que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019.

1.7. Tipo de ítem : Cerrado en cinco alternativas de respuesta:

Nunca
Casi nunca
A veces
Casi siempre
Siempre

1.8. Características : La evaluación de las expectativas consta de 25 ítems, agrupados en cinco dimensiones:

Dimensión I: Fiabilidad (05 ítems)

Dimensión II: Capacidad de respuesta (05 ítems)

Dimensión III : Seguridad (05 ítems)

Dimensión IV : Empatía (05 ítems)

Dimensión V : Elementos tangibles (05 ítems)

Respecto a la evaluación de las percepciones consta de 25 ítems, agrupados en cinco dimensiones:

Dimensión I: Fiabilidad (05 ítems)

Dimensión II: Capacidad de respuesta (05 ítems)

Dimensión III : Seguridad (05 ítems)

Dimensión IV : Empatía (05 ítems)

Dimensión V : Elementos tangibles (05 ítems)

De su Validez:

Relación entre la Variable y la dimensión, Relación entre la dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

Confiabilidad:

Para la estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

1.9. Material de la prueba: cuestionario con escala valorativa.

1.10. Tabulación de resultados:

Respuestas	Valor
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

Para analizar el nivel de la calidad de atención se utilizará la escala y nivel siguiente:

	Bajo	Medio	Alto
Fiabilidad	05 – 13	14 -19	20 – 25
Capacidad de respuesta	05 – 13	14 -19	20 – 25
Seguridad	05 – 13	14 -19	20 – 25
Empatía	05 – 13	14 -19	20 – 25
Elementos tangibles	05 – 13	14 -19	20 – 25
Total	25 – 65	66 – 95	96 – 125

Anexo N° 3: Análisis de confiabilidad de instrumentos

Análisis de confiabilidad del cuestionario de las expectativas de calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,852	,847	25

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P01: ¿Espera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	3,0000	1,55597	20
P02: ¿Espera que la atención se realice respetando el orden de llegada?	3,7000	1,26074	20
P03: ¿Espera que la atención se realice según el horario indicado?	3,0000	1,21395	20
P04: ¿Espera que la atención se encuentre disponible para su atención?	2,7000	1,55935	20
P05: ¿Espera que n el Centro de Salud cumpla con el servicio que ofrece?	2,7000	1,65752	20
P06: ¿Espera que la atención en el área de admisión sea rápida?	2,9000	1,33377	20
P07: ¿Espera que la atención en el área de caja sea rápida?	3,5500	1,31689	20
P08: ¿Espera que el tiempo de atención en el consultorio sea el suficiente para recibir las explicaciones e indicaciones respectivas?	2,8500	1,56525	20
P09: ¿Espera que el personal de salud piense primero en el paciente?	2,8000	1,50787	20
P10: ¿Espera que los problemas y dificultades que surjan para su atención se resuelva inmediatamente?	3,1000	1,25237	20
P11: ¿Esperas que durante la atención en el Centro de Salud se respete tu privacidad?	3,0500	1,63755	20
P12: ¿Esperas que el personal de Salud tenga la disponibilidad para absolver preguntas sobre tu problema de salud?	3,0000	1,21395	20

P13: ¿Esperas que el personal de salud que lo atienda te inspire confianza?	3,2500	1,40955	20
P14: ¿Esperas que el personal médico que te atienda realice un examen completo y minucioso de su problema de salud?	2,9500	1,53811	20
P15: ¿Espera recibir en el Centro de Salud un servicio de atención eficiente?	2,9500	1,53811	20
P16: ¿Espera que el personal de salud lo atienda con amabilidad, respeto y paciencia?	2,9000	1,41049	20
P17: ¿Espera que el personal administrativo de admisión y caja lo atienda con amabilidad, respeto y paciencia?	3,5000	1,57280	20
P18: ¿Espera que el personal medido se preocupe por solucionar su problema de salud?	2,6000	1,50088	20
P19: ¿Espera que el personal médico explique en forma clara su estado de salud o resultado de la atención?	3,5000	1,39548	20
P20: ¿Espera que el personal médico explique en forma clara el tratamiento y cuidado que debe tener en cuenta para la recuperación de su salud?	3,2000	1,57614	20
P21: ¿Espera que la señalización a través de carteles, letreros o flechas sean adecuados para orientar a los pacientes en el Centro de salud?	2,9000	1,48324	20
P22: ¿Espera que el Centro de Salud cuente con mobiliario suficiente (bancos y sillas para la comodidad de los pacientes)?	3,3500	1,56525	20
P23: ¿Espera que el Centro de Salud se cuente con baños limpios para la atención de los pacientes?	3,2000	1,15166	20
P24: ¿Espera que el Centro de Salud cuente con el equipamiento básico para los primeros auxilios (silla de ruedas, camillas, ambulancias)?	3,4500	1,50350	20
P25: ¿Espera que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención?	2,7000	1,34164	20

Análisis de confiabilidad del cuestionario II de las percepciones de calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,829	,825	25

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P01: ¿La atención se realiza sin diferencia alguna en relación a otras personas?	3,5500	1,31689	20
P02: ¿La atención se realiza respetando el orden de llegada?	3,7000	1,26074	20
P03: ¿La atención se realiza según el horario indicado?	3,0000	1,21395	20
P04: ¿El Centro de Salud está disponible para su atención?	2,7000	1,34164	20
P05: ¿El Centro de Salud cumple con el servicio que ofrece?	2,7500	1,61815	20
P06: ¿La atención en el área de admisión es rápida?	2,9000	1,33377	20
P07: ¿La atención en el área de caja es rápida?	3,0000	1,55597	20
P08: ¿El tiempo de atención en el consultorio es el suficiente para recibir las explicaciones e indicaciones respectivas?	2,8500	1,56525	20
P09: ¿El personal de salud piensa primero en el paciente?	2,8000	1,50787	20
P10: ¿Los problemas y dificultades que surgen para su atención se resuelven inmediatamente?	3,6000	1,27321	20
P11: ¿El Centro de Salud se respeta tu privacidad?	3,2000	1,57614	20
P12: ¿El personal de Salud tiene la disponibilidad para absolver preguntas sobre tu problema de salud?	3,0000	1,21395	20
P13: ¿El personal de salud que lo atiende te inspira confianza?	3,2500	1,40955	20
P14: ¿El personal médico que te atiende realiza un examen completo y minucioso de su problema de salud?	3,1500	1,38697	20

P15: ¿Recibe en el Centro de Salud un servicio de atención eficiente?	3,0000	1,48678	20
P16: ¿El personal de salud lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	2,9000	1,41049	20
P17: ¿El personal administrativo de admisión y caja lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	3,6500	1,46089	20
P18: ¿El personal médico se preocupa por solucionar su problema de salud?	2,6000	1,50088	20
P19: ¿El personal médico explica en forma clara su estado de salud o resultado de la atención?	3,1500	1,18210	20
P20: ¿El personal médico explica en forma clara el tratamiento y cuidado que debe tener en cuenta para la recuperación de su salud?	3,2000	1,57614	20
P21: ¿La señalización a través de carteles, letreros o flechas sean adecuados para orientar a los pacientes en el Centro de salud?	3,2000	1,36111	20
P22: ¿El Centro de Salud cuenta con mobiliario suficiente (bancos y sillas para la comodidad de los pacientes)?	3,3500	1,56525	20
P23: ¿El Centro de Salud se cuenta con ambientes limpios para la atención de los pacientes?	3,2000	1,15166	20
P24: ¿El Centro de Salud cuenta con el equipamiento básico para los primeros auxilios (silla de ruedas, camillas, ambulancias)?	3,4500	1,50350	20
P25: ¿Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención?	3,0000	1,48678	20

Anexo 06: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Problema general ¿Cuál es la diferencia que existe entre la expectativa y la percepción de la calidad de atención de los usuarios del CLAS Batanes 2019?</p> <p>Problemas específicos a) ¿Cuál es la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de seguridad? b) ¿Cuál es la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de empatía? c) ¿Cuál es la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de fiabilidad? d) ¿Cuál es la diferencia que</p>	<p>Objetivo general Establecer la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019.</p> <p>Objetivos específicos a).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de seguridad. b).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión empatía. c).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión fiabilidad. d).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión capacidad de</p>	<p>Hipótesis general H₀: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019. H₁: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención de salud esperada vs la calidad de atención percibida, por los usuarios del CLAS Batanes 2019.</p> <p>Hipótesis específicos a) H₀: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de seguridad. H₁: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de seguridad. b). H₀: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de empatía. H₁: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de empatía. c). H₀: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de fiabilidad.</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención igualitaria. - Orden en la atención. - Disponibilidad para la atención. - Cumplimiento con el servicio ofrecido. 	<p>Cuestionario</p>

<p>existe entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión capacidad de respuesta?</p> <p>e) ¿Cuál es la diferencia que existe entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles?</p>	<p>respuesta.</p> <p>e).- Establecer diferencia de la calidad de atención esperada y percibida por usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles</p>	<p>H₁: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión de fiabilidad.</p> <p>d). H₀: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión capacidad de respuesta.</p> <p>H₁: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión capacidad de respuesta.</p> <p>e). H₀: Existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles.</p> <p>H₁: No existe diferencia significativa entre la calidad de atención esperada y percibida por los usuarios que acuden al CLAS Batanes en la dimensión elementos tangibles.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		-		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez en la atención administrativa. - Rapidez en la atención en el consultorio. - Atención centrada en el usuario. - Resolución de problemas y dificultades. 	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto de privacidad. - Personal de salud inspira confianza. - Atención médica minuciosa. - Eficiencia del servicio. 	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención empática del personal de salud - Atención empática de personal administrativo - Personal médico comprometido. 	
				Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Señalización de ambientes. - Disponibilidad de mobiliario. - Limpieza de ambientes. - Disponibilidad de equipos. 	

Anexo 09: Base de datos de la variable “Calidad de servicio”

N°	Calidad de servicio (Expectativas)					Total		N°	Calidad de servicio (percepciones)					Total
	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles				Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Elementos tangibles	
1	19	25	25	24	18	111		1	14	20	23	22	16	95
2	19	23	19	24	22	107		2	14	14	16	15	15	74
3	24	18	16	25	19	102		3	20	17	16	16	14	83
4	25	24	23	25	18	115		4	22	23	21	17	14	97
5	24	16	23	24	16	103		5	22	16	16	21	14	89
6	25	25	19	23	22	114		6	21	14	14	21	17	87
7	25	25	18	17	24	109		7	20	14	16	14	22	86
8	25	17	23	25	12	102		8	21	15	21	14	6	77
9	18	24	25	19	23	109		9	15	16	23	15	14	83
10	18	24	12	25	17	96		10	16	21	7	22	15	81
11	19	19	18	25	25	106		11	16	15	16	20	23	90
12	25	24	25	25	25	124		12	20	21	23	23	20	107
13	24	22	18	18	19	101		13	22	14	14	14	15	79
14	18	25	19	23	16	101		14	15	14	14	15	9	67
15	19	12	18	19	18	86		15	15	5	14	14	16	64
16	24	18	18	24	24	108		16	15	17	15	22	20	89
17	25	19	22	25	25	116		17	21	17	21	16	16	91
18	18	25	23	25	25	116		18	15	14	15	20	16	80
19	19	17	22	16	25	99		19	22	14	16	15	23	90
20	24	25	24	18	24	115		20	17	21	23	15	10	86
21	18	23	17	12	23	93		21	17	20	14	10	14	75

22	19	25	24	19	13	100		22	15	21	21	14	9	80
23	19	25	25	23	25	117		23	16	23	22	22	21	104
24	24	22	25	25	24	120		24	21	20	22	21	20	104
25	18	22	25	24	17	106		25	14	21	17	23	15	90
26	25	23	22	25	18	113		26	17	20	16	21	14	88
27	24	24	18	25	16	107		27	23	14	17	23	14	91
28	24	19	19	19	25	106		28	20	17	15	14	17	83
29	25	22	25	24	18	114		29	20	21	14	20	15	90
30	24	24	25	25	24	122		30	20	16	17	14	22	89
31	19	24	23	19	22	107		31	16	22	21	16	21	96
32	24	24	19	25	25	117		32	22	15	15	14	14	80
33	24	24	22	24	22	116		33	21	17	21	17	20	96
34	25	24	24	16	25	114		34	21	16	15	14	21	87
35	25	11	16	25	24	101		35	22	5	10	20	23	80
36	24	24	24	24	22	118		36	16	15	20	21	16	88
37	24	18	24	24	18	108		37	21	14	23	5	14	77
38	25	25	17	25	18	110		38	23	14	14	23	7	81
39	25	17	24	23	16	105		39	16	15	21	21	15	88
40	18	19	11	24	18	90		40	8	15	5	17	15	60
41	25	18	24	25	24	116		41	22	15	23	20	20	100
42	13	25	18	25	19	100		42	6	21	14	23	14	78
43	25	18	19	18	24	104		43	23	15	15	16	17	86
44	24	24	24	23	24	119		44	20	22	20	22	20	104
45	25	16	25	25	18	109		45	20	15	17	14	15	81
46	24	25	18	24	17	108		46	23	15	15	20	14	87
47	18	18	16	25	24	101		47	15	14	15	21	17	82
48	25	16	24	19	23	107		48	15	16	15	16	20	82

49	19	19	18	25	24	105		49	16	17	16	22	21	92
50	18	18	25	22	25	108		50	14	14	22	6	17	73
51	18	23	19	19	18	97		51	7	20	15	7	14	63
52	19	19	24	24	24	110		52	5	14	21	15	22	77
53	24	19	24	23	19	109		53	16	17	8	21	17	79
54	25	19	22	19	25	110		54	20	14	23	14	21	92
55	25	24	25	24	23	121		55	17	20	21	14	16	88
56	25	22	24	24	24	119		56	22	17	20	21	21	101
57	24	25	24	25	23	121		57	22	17	23	10	22	94
58	19	19	24	22	23	107		58	14	14	21	22	14	85
59	25	25	25	22	24	121		59	20	15	21	15	20	91
60	24	24	25	23	16	112		60	17	21	22	23	15	98
61	24	19	22	25	24	114		61	21	16	17	15	23	92
62	18	18	19	24	23	102		62	14	14	14	17	15	74
63	25	24	22	16	25	112		63	22	21	15	8	15	81
64	19	25	22	25	18	109		64	14	20	14	23	15	86
65	18	24	18	25	17	102		65	17	15	17	15	14	78
66	19	19	22	25	23	108		66	15	15	14	22	15	81
67	25	25	22	25	18	115		67	21	14	14	22	17	88
68	25	19	16	25	10	95		68	21	14	9	14	9	67
69	25	22	25	18	19	109		69	21	16	23	15	7	82
70	25	24	19	24	19	111		70	15	20	16	14	17	82
71	25	24	17	18	24	108		71	21	14	15	17	21	88
72	24	17	18	25	25	109		72	21	14	14	14	15	78
73	24	24	18	24	17	107		73	23	17	15	23	15	93
74	25	8	24	23	13	93		74	20	6	20	22	7	75
75	18	24	18	18	24	102		75	6	14	14	14	16	64

76	24	24	24	24	17	113		76	15	14	21	14	15	79
77	25	25	19	24	24	117		77	16	13	10	22	20	81
78	25	18	18	22	16	99		78	21	14	14	21	14	84
79	24	17	16	18	22	97		79	21	16	16	14	22	89
80	18	25	19	18	18	98		80	15	21	17	10	15	78
81	24	23	19	24	23	113		81	16	23	5	17	21	82
82	24	25	22	23	17	111		82	16	15	20	21	16	88
83	18	17	18	24	19	96		83	14	14	14	20	14	76
84	25	19	16	23	19	102		84	17	17	15	22	14	85
85	25	18	18	23	23	107		85	20	10	7	14	23	74
86	25	25	24	18	25	117		86	21	16	20	15	20	92
87	25	25	24	24	22	120		87	20	20	21	22	20	103
88	18	19	19	24	25	105		88	14	15	16	21	16	82
89	18	24	25	18	19	104		89	14	20	21	15	15	85
90	18	25	23	23	16	105		90	14	14	22	21	9	80
91	24	19	19	24	25	111		91	20	16	6	21	21	84
92	25	19	25	23	24	116		92	15	14	20	14	21	84
93	25	18	24	17	17	101		93	15	15	22	15	17	84
94	24	22	17	18	22	103		94	23	20	15	16	14	88
95	25	16	23	25	24	113		95	20	14	15	20	22	91
96	18	22	25	17	24	106		96	5	20	20	17	14	76
97	18	17	25	24	19	103		97	17	14	17	16	15	79
98	19	23	22	18	24	106		98	17	20	16	17	23	93
99	25	19	25	24	24	117		99	20	15	16	15	17	83
100	24	16	25	17	24	106		100	21	8	15	15	14	73
101	13	19	11	23	18	84		101	8	14	5	20	16	63
102	25	25	25	18	17	110		102	20	23	23	15	14	95

103	18	25	22	25	24	114		103	14	21	21	14	14	84
104	25	25	24	22	24	120		104	22	23	21	15	17	98
105	24	25	25	24	24	122		105	14	20	15	21	21	91
106	24	19	24	25	22	114		106	21	14	14	15	15	79
107	19	18	25	19	25	106		107	15	14	20	15	17	81
108	19	25	25	22	22	113		108	16	17	21	20	15	89
109	25	18	18	19	19	99		109	14	17	16	14	15	76
110	12	24	25	16	25	102		110	6	20	17	15	20	78
111	25	24	25	25	22	121		111	14	20	22	15	21	92
112	24	23	23	19	18	107		112	17	20	22	16	15	90
113	25	23	25	25	23	121		113	23	22	21	22	15	103
114	19	18	19	24	18	98		114	15	16	14	23	15	83
115	25	18	18	22	24	107		115	22	15	15	20	21	93
116	24	24	23	25	16	112		116	20	23	14	17	15	89
117	25	25	18	22	18	108		117	14	21	14	21	14	84
118	19	25	19	18	16	97		118	14	17	14	17	15	77
119	25	16	17	25	17	100		119	14	14	15	23	8	74
120	18	18	25	25	23	109		120	16	14	20	21	16	87
121	24	19	23	22	22	110		121	15	15	22	21	16	89
122	19	19	24	23	22	107		122	16	15	20	16	21	88
123	25	17	19	23	25	109		123	23	14	15	20	15	87
124	24	24	25	25	25	123		124	21	22	22	21	23	109
125	24	23	22	25	19	113		125	23	23	22	5	15	88
126	19	23	23	24	24	113		126	15	21	22	20	23	101
127	18	12	23	22	24	99		127	14	10	23	15	21	83
128	18	24	25	23	23	113		128	17	21	20	16	23	97
129	18	18	24	23	16	99		129	15	17	23	16	15	86

130	18	24	24	19	19	104		130	14	20	20	14	5	73
131	18	18	23	23	11	93		131	14	14	20	14	7	69
132	25	24	24	24	18	115		132	23	17	20	14	8	82
133	24	24	24	23	22	117		133	22	16	20	23	14	95
134	24	24	17	18	19	102		134	20	15	14	16	14	79
135	25	24	16	22	25	112		135	15	20	14	14	21	84
136	24	19	25	17	23	108		136	17	15	21	15	22	90
137	19	19	23	25	25	111		137	15	15	21	23	22	96
138	19	25	22	23	24	113		138	20	22	16	22	16	96
139	24	17	19	23	24	107		139	21	14	15	23	20	93
140	12	22	25	24	25	108		140	7	16	17	14	17	71
141	24	24	23	22	23	116		141	20	20	22	20	14	96
142	24	22	17	25	16	104		142	22	20	16	14	14	86
143	18	22	24	16	19	99		143	16	22	17	9	17	81
144	24	18	25	24	25	116		144	20	15	15	20	21	91
145	19	18	24	24	18	103		145	14	14	21	17	16	82
146	24	11	11	25	12	83		146	21	9	6	22	10	68
147	25	25	24	25	19	118		147	14	21	20	15	14	84
148	24	24	16	25	24	113		148	20	21	14	16	21	92
149	25	16	24	11	23	99		149	23	14	17	6	21	81
150	24	22	24	24	17	111		150	16	21	20	14	15	86
151	18	24	23	22	22	109		151	17	15	21	17	22	92
152	25	25	18	24	25	117		152	15	20	14	21	17	87
153	24	25	22	18	19	108		153	23	15	16	14	14	82
154	24	24	19	25	25	117		154	17	20	14	15	20	86
155	25	19	23	24	22	113		155	15	15	15	15	14	74
156	25	25	24	18	24	116		156	21	21	23	14	17	96

157	24	24	19	25	24	116		157	14	20	15	16	23	88
158	24	22	18	22	19	105		158	21	20	15	16	14	86
159	10	24	24	25	18	101		159	6	14	15	14	14	63
160	24	25	18	13	19	99		160	22	15	15	9	14	75
161	24	25	24	23	25	121		161	14	16	20	15	20	85
162	15	19	23	25	24	106		162	14	14	17	14	23	82
163	25	24	25	18	25	117		163	23	20	15	16	21	95
164	25	22	24	18	25	114		164	20	20	21	14	7	82
165	24	22	23	25	22	116		165	15	15	21	14	23	88
166	25	22	11	25	24	107		166	14	17	5	21	21	78
167	18	24	22	22	24	110		167	14	16	15	22	21	88
168	25	19	18	25	25	112		168	15	14	14	21	15	79
169	24	22	22	25	18	111		169	17	22	21	17	14	91
170	24	24	24	22	22	116		170	14	15	20	21	22	92
171	24	25	22	24	22	117		171	20	14	20	15	9	78
172	24	16	18	24	22	104		172	16	6	17	14	14	67
173	25	24	23	24	23	119		173	14	14	20	23	21	92
174	24	19	17	17	23	100		174	20	15	16	15	21	87
175	25	24	17	25	25	116		175	15	23	15	21	22	96
176	25	18	24	19	24	110		176	15	15	21	14	15	80
177	24	13	18	25	23	103		177	17	9	15	15	14	70
178	25	17	18	23	23	106		178	20	14	15	22	14	85
179	25	24	19	23	23	114		179	20	21	17	20	15	93
180	25	19	16	25	23	108		180	14	15	14	14	23	80
181	19	11	22	23	24	99		181	17	6	20	16	22	81
182	24	24	19	25	12	104		182	20	23	16	14	7	80
183	25	19	12	18	16	90		183	21	14	9	14	14	72

184	25	19	24	25	24	117		184	23	16	23	17	15	94
185	25	19	16	25	25	110		185	16	15	15	16	15	77
186	25	24	23	25	12	109		186	21	22	17	23	7	90
187	24	22	22	24	25	117		187	14	22	14	14	22	86
188	19	19	24	25	25	112		188	15	17	23	15	23	93
189	19	23	25	24	25	116		189	14	22	23	14	16	89
190	25	19	25	24	25	118		190	20	15	20	16	17	88
191	25	18	24	25	25	117		191	16	16	14	17	21	84
192	25	18	18	25	24	110		192	20	14	14	15	21	84
193	19	23	24	18	24	108		193	9	20	21	14	23	87
194	25	22	23	19	22	111		194	21	17	17	14	20	89
195	18	18	19	25	23	103		195	14	15	16	21	15	81
196	19	10	22	18	17	86		196	17	7	16	14	17	71
197	25	22	18	25	19	109		197	16	16	16	17	15	80
198	25	24	24	24	17	114		198	20	20	23	21	16	100
199	25	18	22	17	23	105		199	23	16	21	15	21	96
200	25	25	19	22	24	115		200	21	15	16	22	23	97
201	25	11	25	18	19	98		201	21	10	17	14	14	76
202	24	24	23	24	25	120		202	21	20	22	20	15	98
203	25	22	25	22	24	118		203	15	20	21	15	20	91
204	25	23	17	25	24	114		204	22	20	15	15	23	95
205	25	17	23	24	19	108		205	23	16	20	21	17	97
206	24	18	25	22	23	112		206	14	14	16	20	17	81
207	25	24	19	18	22	108		207	15	14	15	15	14	73
208	24	18	24	25	24	115		208	15	14	21	23	14	87
209	25	18	25	24	18	110		209	23	15	20	21	15	94
210	25	19	19	24	24	111		210	16	16	7	23	23	85

211	24	17	18	22	22	103		211	14	17	16	20	22	89
212	24	23	24	24	24	119		212	21	14	21	23	22	101
213	18	25	19	25	10	97		213	15	20	15	17	6	73
214	25	25	23	22	18	113		214	21	17	20	16	15	89
215	25	18	23	24	25	115		215	21	15	21	21	22	100
216	18	24	18	25	25	110		216	15	21	14	21	23	94
217	19	22	24	23	19	107		217	15	21	20	16	14	86
218	25	16	24	23	25	113		218	21	15	14	16	21	87
219	18	18	23	25	25	109		219	16	14	21	16	22	89
220	19	17	24	19	18	97		220	14	14	20	15	14	77
221	25	24	24	24	24	121		221	22	21	22	15	23	103
222	25	22	24	22	18	111		222	23	14	21	22	14	94
223	24	23	18	18	24	107		223	20	21	16	16	21	94
224	25	16	24	25	19	109		224	21	14	14	23	15	87
225	15	25	24	25	19	108		225	5	23	23	20	15	86
226	24	24	23	16	17	104		226	15	21	22	15	14	87
227	24	24	16	17	18	99		227	17	22	14	17	16	86
228	25	18	18	25	25	111		228	21	15	15	21	21	93
229	24	25	24	19	23	115		229	17	16	23	16	21	93
230	18	24	19	22	22	105		230	17	21	16	21	16	91
231	19	17	24	25	18	103		231	15	14	17	21	14	81
232	24	18	13	23	16	94		232	22	15	10	23	9	79
233	24	25	25	23	16	113		233	15	20	21	16	15	87
234	24	25	18	16	25	108		234	20	21	17	16	21	95
235	25	16	22	25	18	106		235	15	16	21	21	14	87
236	24	22	24	25	18	113		236	14	14	17	22	17	84
237	25	19	25	19	18	106		237	15	17	20	15	10	77

238	19	18	17	18	24	96		238	15	14	14	5	23	71
239	25	24	25	18	23	115		239	20	23	15	15	21	94
240	25	25	18	18	25	111		240	15	20	15	15	16	81
241	18	22	16	24	25	105		241	14	16	15	20	22	87
242	24	23	25	22	17	111		242	17	13	16	6	17	69
243	24	25	23	24	18	114		243	21	23	23	23	14	104
244	25	25	25	24	22	121		244	17	15	22	21	5	80
245	24	16	16	23	25	104		245	17	15	14	20	22	88
246	24	17	24	24	18	107		246	15	14	20	17	15	81
247	19	17	19	24	18	97		247	17	14	15	21	17	84
248	19	19	18	23	25	104		248	15	17	15	15	20	82
249	24	25	18	18	23	108		249	20	20	15	15	14	84
250	25	16	23	25	22	111		250	23	16	23	16	14	92
251	24	25	24	22	19	114		251	22	20	20	22	14	98
252	19	24	17	25	25	110		252	17	14	14	17	21	83
253	24	17	24	17	22	104		253	17	15	20	8	20	80
254	25	23	24	22	24	118		254	23	22	21	5	20	91
255	25	19	24	24	16	108		255	22	16	23	21	15	97
256	24	18	17	25	18	102		256	20	16	15	15	16	82
257	19	22	25	16	23	105		257	17	15	21	16	17	86
258	19	25	23	17	25	109		258	15	14	23	5	17	74
259	24	25	18	24	24	115		259	16	20	17	15	22	90
260	18	23	22	18	24	105		260	15	14	16	14	15	74
261	25	25	23	17	23	113		261	21	20	21	15	20	97
262	25	19	19	18	24	105		262	20	14	16	14	22	86
263	24	25	24	19	24	116		263	23	5	21	15	20	84
264	18	25	23	24	25	115		264	17	20	15	15	15	82

265	25	24	23	24	23	119		265	21	21	21	21	20	104
266	18	24	16	23	18	99		266	17	16	14	17	14	78
267	24	24	22	24	24	118		267	20	14	21	14	17	86
268	19	19	19	24	18	99		268	14	15	16	21	17	83
269	25	19	23	19	18	104		269	20	15	15	15	14	79
270	19	24	18	18	25	104		270	14	14	15	16	21	80
271	25	19	25	23	19	111		271	21	14	21	20	17	93
272	11	18	25	16	18	88		272	8	16	14	15	15	68
273	25	25	23	25	22	120		273	22	22	23	21	15	103
274	18	24	25	16	19	102		274	15	15	15	10	15	70
275	25	24	25	24	17	115		275	15	14	14	16	14	73
276	18	19	24	17	24	102		276	15	14	15	7	20	71
277	25	24	23	24	25	121		277	23	21	21	17	22	104
278	18	18	19	23	19	97		278	17	15	15	23	17	87
279	25	22	23	19	19	108		279	21	16	22	14	14	87
280	24	25	19	25	17	110		280	21	14	15	21	15	86
281	19	25	25	17	24	110		281	5	13	21	14	22	75
282	19	19	24	19	16	97		282	14	14	14	15	7	64
283	24	18	13	19	19	93		283	22	15	6	14	15	72
284	25	16	22	19	16	98		284	21	15	21	15	14	86
285	24	18	24	18	23	107		285	15	16	23	17	21	92
286	19	8	24	24	19	94		286	17	5	20	23	17	82
287	19	25	23	13	24	104		287	15	20	15	7	17	74
288	25	16	25	18	23	107		288	21	15	23	16	20	95
289	25	25	24	16	24	114		289	14	20	17	14	21	86
290	18	24	18	25	24	109		290	14	21	14	20	20	89
291	18	24	18	18	17	95		291	16	21	15	15	16	83

292	19	19	16	23	25	102		292	17	16	15	20	21	89
293	24	25	24	24	18	115		293	14	23	23	20	15	95
294	25	25	19	17	18	104		294	23	20	14	15	15	87
295	25	19	18	23	22	107		295	23	14	14	22	20	93
296	25	25	22	12	25	109		296	22	20	22	5	17	86
297	24	23	25	25	18	115		297	21	20	20	21	15	97
298	24	24	25	24	18	115		298	20	15	20	21	14	90
299	24	25	25	16	24	114		299	23	21	22	14	17	97
300	24	25	25	25	24	123		300	20	16	22	23	20	101
301	24	22	25	25	24	120		301	20	15	23	17	14	89
302	25	16	24	25	19	109		302	20	15	21	21	14	91
303	18	23	18	22	16	97		303	14	14	14	14	14	70
304	25	24	25	25	16	115		304	16	15	15	20	15	81
305	18	22	24	23	25	112		305	16	14	21	14	21	86
306	24	18	23	25	18	108		306	23	14	21	22	15	95
307	25	24	23	24	25	121		307	20	20	15	17	23	95
308	25	23	24	24	17	113		308	22	21	14	21	15	93
309	19	25	25	22	24	115		309	14	21	21	15	20	91
310	24	25	19	19	16	103		310	23	23	15	17	9	87
311	25	24	22	23	23	117		311	21	17	20	14	16	88
312	25	24	19	25	25	118		312	15	10	15	23	21	84
313	24	16	19	19	19	97		313	20	15	14	14	15	78
314	18	24	12	24	23	101		314	17	20	5	23	20	85
315	19	23	24	19	16	101		315	14	14	16	16	16	76
316	18	24	24	24	25	115		316	17	22	21	20	21	101
317	25	16	18	18	19	96		317	20	15	14	14	15	78
318	19	25	19	17	25	105		318	17	22	17	15	23	94

319	25	22	22	24	22	115		319	15	14	20	20	14	83
320	19	23	17	24	18	101		320	14	21	14	21	14	84
321	25	19	25	25	19	113		321	22	15	22	20	14	93
322	24	9	25	23	24	105		322	14	7	14	21	15	71
323	25	25	24	17	25	116		323	20	22	21	14	23	100
324	18	25	18	22	25	108		324	15	23	16	20	20	94
325	24	22	25	24	25	120		325	21	21	14	21	16	93
326	25	23	25	25	22	120		326	15	21	21	21	15	93
327	24	19	25	19	24	111		327	22	14	22	15	14	87
328	24	24	24	22	24	118		328	20	20	15	20	22	97
329	18	25	23	25	17	108		329	17	21	16	20	14	88
330	25	16	23	24	25	113		330	20	14	6	23	15	78
331	25	16	25	22	19	107		331	14	15	23	16	17	85
332	25	8	23	18	23	97		332	20	7	20	14	10	71
333	18	24	23	23	23	111		333	15	16	16	20	21	88
334	13	23	23	24	23	106		334	6	17	14	15	21	73
335	24	24	18	25	19	110		335	17	20	15	21	17	90
336	25	19	25	18	25	112		336	20	9	22	15	14	80
337	24	19	24	19	22	108		337	14	15	20	16	17	82
338	24	24	18	25	25	116		338	20	21	14	23	5	83
339	19	25	19	19	19	101		339	15	15	17	15	7	69
340	25	18	25	24	25	117		340	21	15	23	20	22	101
341	19	25	18	16	16	94		341	15	16	17	14	14	76
342	19	17	23	22	25	106		342	16	14	23	15	20	88
343	25	19	17	24	24	109		343	23	15	17	20	22	97
344	25	19	22	24	24	114		344	20	10	15	14	15	74
345	24	18	19	18	23	102		345	21	17	16	14	15	83

346	25	22	25	18	11	101		346	20	14	23	14	6	77
347	19	16	23	22	25	105		347	14	9	21	14	17	75
348	24	24	17	24	23	112		348	15	21	15	23	21	95
349	24	17	22	23	25	111		349	21	15	20	14	15	85
350	25	23	22	19	19	108		350	20	20	20	16	14	90
351	25	23	22	24	22	116		351	20	17	15	22	20	94
352	25	25	19	18	22	109		352	21	20	17	15	20	93
353	25	25	19	24	25	118		353	15	21	17	20	23	96
354	25	24	24	23	24	120		354	21	15	23	21	20	100
355	18	18	18	23	23	100		355	15	15	16	21	23	90
356	22	25	15	23	15	100		356	22	7	16	18	16	79
357	19	22	24	24	23	112		357	14	21	15	20	20	90
358	16	21	24	15	21	97		358	17	15	15	23	20	90
359	21	25	23	25	18	112		359	19	25	24	23	21	112
360	24	20	23	21	22	110		360	16	15	23	16	22	92
361	24	15	20	24	15	98		361	24	17	14	16	18	89
362	17	18	23	14	19	91		362	10	23	16	17	16	82
363	21	23	24	24	17	109		363	25	19	15	15	15	89
364	20	17	24	16	24	101		364	20	12	19	9	18	78
365	14	19	21	18	16	88		365	19	16	22	20	12	89
366	19	24	18	21	14	96		366	18	25	5	22	19	89
367	19	19	25	24	20	107		367	15	22	14	9	19	79
368	18	22	20	19	14	93		368	25	21	24	14	21	105