



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Instrumentos técnicos normativos y calidad de atención en el  
Servicio de Hospitalización Obstétricas del Instituto Nacional  
Materno Perinatal – 2021

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

**AUTOR:**

. Pezo Atoche Carlos Javier (ORCID: [0000-0003-1500-6299](https://orcid.org/0000-0003-1500-6299))

**ASESORA:**

MBA Cabrera Santa Cruz María Julia (ORCID: [0000-0002-5361-6541](https://orcid.org/0000-0002-5361-6541))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida y salud para seguir adelante y conseguir mis metas.

A mi padre Lucio en el cielo y mi madre Cleotilde por alentarme con su apoyo incondicional a seguir en lograr mis objetivos.

A mi hermana Elena por su respaldo y soporte, a mi sobrina Daniela por su cariño, hermano Miguel y mi cuñado Anselmo, por el apoyo.

A mi pareja Eli, por su apoyo en estas horas largas para lograr este objetivo.

## **Agradecimiento**

Al Instituto Nacional Materno Perinatal la oportunidad de apoyo a mi formación profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme cumplir mi objetivo del perfeccionamiento profesional.

A mi asesor en el INMP el M.C. Luis Alfonso Meza Santibáñez, por su apoyo incondicional.

A la asesora MBA María Cabrera por su paciencia, dedicación y apoyo en la presente investigación.

De igual manera agradecer a los profesionales que apoyaron en la validación de mis instrumentos de investigación.

## Índice de Contenidos.

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Siglas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	viii
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	37

## Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias Calidad de Atención y sus dimensiones .....	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias Instrumentos técnicos normativos y sus dimensiones .....	20
Tabla 3 Correlación entre calidad de atención e instrumentos técnicos normativos.....	21
Tabla 4 Correlación entre instrumentos técnicos normativos y fiabilidad .....	21
Tabla 5 Correlación entre instrumentos técnicos normativos y capacidad de respuesta.....	22
Tabla 6 Correlación entre instrumentos técnicos normativos y seguridad .....	22
Tabla 7 Correlación entre instrumentos técnicos normativos y empatía. ....	23
Tabla 8 Correlación entre instrumentos técnicos normativos y aspectos tangibles.....	23

## Índice de Siglas

SGP	Secretaría de Gestión Pública
INMP	Instituto Nacional Materno Perinatal
RM	Resolución Ministerial
DG	Dirección General
RD	Resolución Directoral
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
MINSA	Ministerio de Salud
CS	Centro de Salud
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
QuADS	Evaluación de la calidad con estudios diversos

## Resumen

La investigación titulada “Instrumentos técnicos normativos y calidad de atención en el Servicio de Hospitalización Obstétrica del Instituto Nacional Materno Perinatal, 2021”, teniendo como objetivo general determinar la relación entre los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; la investigación fue básica con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 132 profesionales de la salud conformado por medico gineco obstetras, enfermeras y obstetras que trabajan en el servicio de hospitalización obstétrica del Instituto Nacional Materno Perinatal; los instrumentos de medición fueron sometidos a validez y fiabilidad.

Se aplicó el estadístico rho de Spearman lo cual determinó la existencia de una correlación positiva y significativa entre las variables, con un coeficiente de 0.250 lo cual indicó una correlación positiva  $p = 0.004 < 0.05$ , es decir la existencia de relación entre los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención.

**Palabras clave:** *Instrumentos técnicos normativos, Calidad de atención, Servicio de Hospitalización Obstétrica*

## **Abstract**

The research entitled “Normative technical instruments and quality of care in the Obstetric Hospitalization Service, Instituto Nacional Materno Perinatal, 2021”, with the general objective of determining the relationship between normative technical instruments and quality of care.

The research was developed under the quantitative approach; the research was basic with a descriptive and correlational level; non-experimental design with cross section; The sample consisted of 132 health professionals made up of obstetrician gynecologists, nurses and obstetricians who work in the obstetric hospitalization service, Instituto Nacional Materno Perinatal; the measurement instruments were subjected to validity and reliability.

Spearman rho statistic was applied, which determined the existence of a positive and significant correlation between the variables, with a coefficient of 0.250, which indicated a positive correlation  $p = 0.004 < 0.05$ , that is, the existence of a relationship between the normative technical instruments and the quality of care.

**Keywords:** *Normative technical instruments, Quality of care, Obstetric Hospitalization Service.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hablar de salud es un tema complejo y recurrente en la actualidad, mas donde nos encontramos en un proceso sanitario muy delicado respecto al COVID-19, donde los esfuerzos de parte del gobierno en atender a la población es muy limitado por el presupuesto destinado, la cantidad de profesionales asistenciales destinados, aunado a una excesiva normatividad y siendo necesario una mirada sobre la calidad de atención brindada al paciente.

Los principales retos de la administración en la salud pública, se ha en hospital, centro de salud e institutos especializadas de nuestro país, es de formular e implementar estrategias que mejoren la atención que se le brindan a los pacientes, siendo necesario solucionar las brechas existentes y de contribuir a superarlas. En este contexto encontramos la percepción de los usuarios al INMP, respecto a las quejas formuladas a su atención, siendo la Oficina de Calidad la encargada absolver dichas ocurrencias, con un indicador que para el año 2020 ha disminuido notablemente y no haber por haber establecido mejoras, más por el efecto de la realidad sanitaria en que nos encontramos, detallamos que para el año 2019 se registraron trescientos treinta y dos (332) reclamos en comparación al año 2020 que se cuenta con un registro de ciento setenta y seis (176) reclamos, una realidad de nuestra institución, siendo el de mayor registro en reclamo y quejas el profesional médico gineco obstetra, seguido de la enfermera y la obstetra. (INMP, 2021)

En contexto de la realidad problemática sanitaria nacional, siendo que en las instituciones de salud, existe la necesidad de desarrollar mejoras en la atención de los servicios con calidad, en la medida el desarrollo de sus procesos deben estar abocado en la obtención de mejores resultados y la satisfacción del paciente, como un indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad (González, 2019), en el INMP se ha implementado equipos de trabajo para atención al paciente con COVID 19, con la conformación de un equipo multidisciplinario para resolver los problemas que trae consigo este realidad sanitaria en la que atraviesa nuestro país.

El desarrollo de iniciativas en reformulación de normas en la institución para la atención al paciente, asimismo es necesario precisar la realidad institucional del INMP, es su desarrollo como ente referente nacional, siendo irregular el impulso en el campo de la investigación, esto reflejado en nuestro

documento de gestión el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) solo lo considera como una unidad funcional y debería ser considerada una dirección de investigación, asimismo siendo aprobada en el 2010, en lo expuesto se observa que es necesario su reformulación y actualización.

El principal problema que siempre habrá en una institución pública es el tipo de sensación sobre la atención que se brinda, la oferta de servicios en salud, y el Instituto Nacional Materno Perinatal no es ajeno a esto a esta realidad, la importancia de este estudio es de observar la necesidad de mejoras en niveles de satisfacción en la calidad de atención, pero también se debe entender que la atención no solo se brinda a una persona sino también al neonato por nacer.

En el ambiente internacional, encontramos las expectativas de pacientes sobre el nivel de atención y los servicios prestados que depende en el conocimiento de los procedimientos de los servicios (Badruridzwanullah, *et al* 2018); en la distintas características de la atención de la salud como los aspectos tangibles, variedad y simultaneidad dificultan estos casos la medición de la calidad y la dificultad en la asistencia sanitaria y el factor humano como la diferencia de antecedentes, experiencia, habilidades y características personales en la prestación del servicio al paciente (Endeshaw, 2021), aspectos considerados y en esta forma es deducible que la mayor percepción es la insatisfacción en la atención brindada en los servicios de salud.

En la formulación del problema del proyecto de investigación se plantea como problema general ¿Cuál es la relación de los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP, en el periodo 2021?, asimismo se plantean los problemas específicos siguientes: ¿Cuál es la relación de fiabilidad con los instrumentos técnicos normativos del INMP en el periodo 2021?, ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con los instrumentos técnicos normativos en el INMP en el periodo 2021?, ¿Cuál es la relación de seguridad y los instrumentos técnicos normativos en el INMP, en el periodo 2021?, ¿Cuál es la relación de la empatía y los instrumentos técnicos normativos en el INMP, en el periodo 2021?, ¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles y los instrumentos técnicos normativos en el INMP, en el periodo 2021?.

Asimismo tenemos la justificación del problema, tendrá un aporte

valioso, procurando indagar en forma puntual la situación que existe entre los instrumentos técnicos normativos con la calidad de la atención al ciudadano, asimismo se establecen implicancias específicas en lo teórico, práctico y metodológico, en el análisis del problema, la evaluación de la misma y la aplicación de procedimientos de adecuación, fundamentación y validación, de encontrar evidencias en los datos obtenidos, implicaría mejoras a nivel institucional, además de incluir la perspectiva de los usuarios de ser un paciente satisfecho, teniendo mejor adherencia al tratamiento y está dispuesto a colaborar con el proceso de atención según (Hernández *et al*, 2019, p.621)

En relación al estudio se expone el objetivo general siguiente: Determinar la relación de los instrumentos técnicos normativos en la calidad de la atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP al 2021, asimismo se plantea los objetivos específicos. Determinar la relación de fiabilidad con los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de capacidad de respuesta con los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de la seguridad y los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de empatía y los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de los aspectos tangibles y los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021.

En la investigación se plantea la hipótesis general siguiente. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la calidad de atención del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Con las hipótesis específicas siguientes: Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la fiabilidad del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la capacidad de respuesta del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la seguridad del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la empatía del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con los aspectos tangibles del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el desenvolvimiento del marco teórico, se establece la presentación de los antecedentes, como la definición de las dos variables, para entenderlas y asimismo el proceso de conceptos de las dimensiones, con esto se establece las bases relacionadas sobre la investigación, dando de esta forma el comienzo de los antecedentes internacionales.

En la presentación de los antecedentes internacionales encontramos a Aspasia (2021). El objetivo del estudio fue respecto a la sensación que tiene el paciente sobre la calidad de atención en los servicios de la salud, se realizaron pruebas en cinco hospitales públicos con un análisis transeversal y un muestreo por conveniencia, distribuyéndose cuestionarios a los pacientes ambulatorios y hospitalizados, obteniéndose setecientos cuestionarios SERVQUAL validados, los resultados obtenidos evidenciaron que no se cumplen las expectativas de los pacientes, los hallazgos encontrados sugieren que los administradores hospitalarios y profesionales de la salud, deben estar más integrados en los procesos de atención de los pacientes y buscar las maneras para cumplirlas en la comunicación hacia los pacientes, una mejor atmósfera de confianza en todo el hospital y con mejorar las instalaciones físicas.

Mientras en la investigación de Villamar (2021). La investigación presentada contiene el objetivo determinar la confianza, calidad y eficacia de los procedimientos de la asistencia médica del Centro de Salud (CS), estimando la estrecha relación existente de la calidad de atención; la metodología ejecutada fue de carácter cuantitativo de diseño no experimental, transeversal sirviendo para evaluar las percepciones en la calidad de atención, aplicando un modelo SERVQUAL y del análisis de datos en SPSS, el cual indica una relación significativa entre la calidad de atención y sus factores asociados, concluyendo una relación baja entre la expectativa y su percepción del usuario.

En la investigación realizada por O'Dowd, *et al.* (2020), el objetivo era esquematizar la existencia de las quejas sobre la atención médica en la mejora de la calidad como su seguridad, se realizaron búsquedas que incluyeron estudios que describen el impacto y la motivación para emitir las quejas, evaluando la calidad de las mismas bajo un diseño QATSDD, se identificaron dos mil novecientos sesenta registros los cuales cumplieron en los

criterios de inclusión, la calidad de la metodología utilizada resulto muy variada las quejas, teniendo en algunos casos un impacto positivo como en otros casos impacto negativo en las personas y el sistema de atención, en conclusión es necesario en investigaciones futuras en la codificación de las quejas en uso para mejorar la calidad y seguridad en calidad de la atención.

La investigación realizada por González (2019). El objetivo es determinar componentes de riesgos en asociación de la sensación de calidad de atención del paciente en el estudio analítico efectuado, elaborándose una encuesta, de la cual se encontró una asociación entre una inadecuada infraestructura y la percepción de calidad en la atención, según la metodología aplicada se asoció la existencia del trato inadecuado del personal en la hospitalización, además mencionamos una inadecuada seguridad brindada durante la estadía, constituyéndose un factor de riesgo.

En lo desarrollado por García (2018). Sobre lo planteado del objetivo de precisar la existente conexión entre la calidad de cuidado en enfermería y el nivel de la satisfacción del usuario, asimismo el interés de la presente investigación fue de evaluar la categoría de la calidad de los servicios en la consulta externa de la institución propuesta, utilizando un instrumento de encuesta bajo parámetro SERVQUAL, en lo cual refleja la existencia de un bajo porcentaje de insatisfacción en la atención de Consulta Externa, a lo cual hay la posibilidad de oportunidad de mejoras.

Respecto a los antecedentes nacionales encontramos a Ruiz (2020). El objetivo de la investigación es evidenciar sobre como en los establecimientos de salud, se brinda calidad de atención. Siendo la metodología usando base de publicación principalmente de Scielo y Plumed, el instrumento empelado es a través de un cuestionario con escala SERVQUAL, en nuestro territorio la calidad de atención hospitalaria en su grado de satisfacción es de 72,5% , siendo en zonas geográficas alejadas la calificación de la atención es considerada mala; las principales barreras para lograr un sistema de calidad en salud son la de carácter presupuestario y administración de la gestión y otros factores, concluyendo se puede indicar la satisfacción de los usuarios de atención en salud es de manera regular.

Según Pedraza (2020) la investigación desarrollada presenta el siguiente cual es determinar la relación de la gestión por proceso y la calidad

de atención, con metodología de enfoque cuantitativo transversal, siendo el tipo de muestreo no probabilístico, se realizó un cuestionario con escala Likert con treinta y seis (36) preguntas a un total de veinte (20) pacientes del área de hospitalización. En conclusión los datos obtenidos arrojan un nivel de significancia  $p= 0,008$  y correlación de 0,578, logra indicar que los procedimientos en los servicios de hospitalización se obtiene mejores estándares de la atención al paciente.

El estudio realizado por Correa (2020). El objetivo propuesto en la investigación consistía en la diferencia que existía entre la sensación de la atención realizada con la expectativa esperada sobre como realizaron la atención. Utilizando para tal fin el levantamiento de información aplicando en el cuestionario una escala en Likert, concerniente a la variable de la calidad en la atención. Según la obtención de los datos sobre la diferencia existente de las dimensiones que se propone en el estándar de la satisfacción de la atención del MINSA, siendo como se detalla la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y los elementos tangibles.

Según la investigación efectuada por Vega (2020). El planteamiento de su investigación realizada la propuesta es sobre la valoración sobre la calidad brindada por la atención realizada en la parte de médica en su ámbito real de la institución, como del capital humano, servicio, indicadores y procedimientos, posteriormente la propuesta plantea la identificación del problema y el planteamiento de soluciones, diseñando esquemas de mejora de sus procesos. Además utilizaron documento técnico normativo como la RM 519/2007 del MINSA.

El trabajo de investigación presentado por Moreno (2020). La propuesta que establece la calidad de atención. Se aplica un cuestionario estructurado para recolección de datos presentado y se formula veinte dos preguntas establecidas según norma MINSA y con cinco dimensiones con aplicación de un cuestionario SERVQUAL adaptado al trabajo presentado, adaptadas específicamente para el estudio., concluyendo que la calidad de atención prenatal del C.S. es de un nivel alto desde la percepción del usuario de la atención efectuada.

En la investigación propuesta por Hernández, *et al.* (2019).el objetivo es la estimacion de como fue percibida la atencion den los estableciminetos del

MINSA y la determinación de factores asociados en Iso adultos, con una metodología transversal, con una descripción de las características y factores determinando la atención recibida, determinando los resultados que el 73,3% indicó satisfacción como muy bueno o bueno y concluyendo que de cuatro encuestados, tres consideran que atención recibida en un establecimiento de salud como muy buena o buena.

La investigación formulada por Casanova (2017) el principal objetivo de establecer la sensación de relación médico y el paciente, de tipo observacional, transversal y analítico con diseño no experimental, corresponde el estudio a médicos que trabajan en servicio, para ello se utilizaron encuestas, dicho instrumento fue validado por expertos con un  $\alpha$  0,92, se evaluaron los resultados de 30 médicos, se indica que el 83,3% de los entrevistados son de sexo masculino, se desprende de las conclusiones obtenidas no son factores de deshumanización en el médico la especialización y la tecnología, la sensación de relación entre la atención del médico y el paciente se correlaciona firmemente con la satisfacción del paciente y el médico.

El Ministerio de Salud (MINSA) viene proponiendo iniciativas en optimizar la atención de la salud con calidad, siendo una de ellas la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de Atención en Salud según la R.M. N° 519-2006/MINSA, se viene impulsando y estructurando cuatro componentes bases en relación a la garantía, mejora de la calidad, planificación, información de la calidad y la organización; con lo cual se establece y desarrolla acciones pertinentes respecto a la gestión de la calidad con la finalidad en mejorar los procesos y procedimientos, con resultados, un optimizado clima organizacional con la satisfacción de los usuarios. En este sentido la Oficina de Calidad del INMP emite sustentos técnicos respecto a cómo la calidad de atención se desarrolla en el instituto, en los resultados obtenidos sobre la gestión de consulta, reclamos, sugerencias en el INMP.

En busca de los inicios del término usado calidad de servicios en salud, nos remontamos a la época de los babilonios se encuentra los primeros escritos respecto al uso de este término, en el periodo comprendido del sexto rey menita entre los años de 1792 al 175 a.C., en dicho lapso se estableció el código Hammurabi, en cual se establecen drásticos castigos, en el incumplimiento en las prestaciones de servicio con calidad (García, 2018)

En encontrar una definición sobre calidad, encontramos una variedad de propuestas que varían en la definición y su entendimiento tanto muchos autores definen el concepto de calidad de diferentes maneras y en la actualidad sigue siendo un tema muy debatido sobre la idea de la atención de un servicio, los conceptos de Crosby, Deming, Feigenbaum, Ishikawa y Juran en sus definiciones expresan como la conformidad con las especificaciones, satisfacer las necesidades y expectativas, además se incorporan por último a estos conceptos la especificación y la satisfacción del cliente simultáneamente (Endeshaw, 2021, p.106).

Desde los años 80 se viene una corriente de cambios respecto de la atención con calidad en los servicios de la salud y encontramos esta descripción a Donabedian (1980) el cual propuso una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica: Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.

La Organización Mundial de la Salud, (2020) define: la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición es parte integral cualquier trabajo de investigación en la definición de la calidad que se proporciona al paciente, en ese enfoque es propuesta del proyecto de investigación y como el equilibrio que se necesita para promover este proyecto.

En la determinación de indicadores y la posible medición de la atención con calidad, se puede optar por una información adecuada, en tal sentido el desempeño que se observa en la medición de los resultados, siendo a través los procesos y procedimientos utilizados en la presente investigación y para luego ser medidos, cumpliendo los protocolos de calidad en la redacción de los documentos respectivos, además no debemos de olvidar la medición de la satisfacción de los usuarios, en tal sentido relacionarlo con el trato con resultado de su atención de parte del personal de la salud.

En la revisión de documentaria en el MINSA (2021) y en aplicación según a la RM N° 826-2021/MINSA se indica un concepto sobre los escritos

elaborados a todo aquel documento oficial que tiene por objetivo transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos, relacionados al ámbito del Sector Salud, en cumplimiento de sus objetivos, en este contexto se propone esta idea para complementar los conceptos sobre los instrumentos técnicos normativos o documentos de gestión, extraído de la página de la norma técnica.

Los instrumentos técnicos normativos, documentos de gestión normas técnicas, es la agrupación de documentos utilizados en la conducción en una organización para cumplir los objetivos institucionales, regulando el funcionamiento de manera integral, en este sentido mencionamos documentos técnicos como el ROF del INMP aprobado con Resolución Ministerial N° 504-2010-MINSA/SA. En la gestión de los procesos implementados en el INMP están aprobados el 14 de mayo de 2019 con la R.D. N° 097-2019-DG-INMP/MINSA, Aprobar el Mapa de Procesos de nivel cero (0) del INMP (En el entorno de la modernización del estado, siendo la responsable de implementarla la Secretaria de Gestión Pública, sobre la gestión de los procesos de acuerdo), el Reglamento Interno de Trabajo del INMP, Guías de Atención Clínicas, siendo estos y entre otros necesarios en el funcionamiento de los establecimientos de salud.

Se puede expresar lo siguiente que la vigencia de los documentos sin importar la clase o formato, son temporales o cuando su ciclo de utilidad asignada termine, siendo susceptible a modificación, actualización o cambios, disponibilidad de recursos referido a todo aquello medio utilizable para conseguir el objetivo se de recursos humanos, económicos o materiales, en organización se indica que son estructuras creadas para lograr alcanzar los objetivos y metas con el apoyo de personas con características similares, control referido y entendido sobre una forma de fiscalizar o monitorear para regular o mejorar dentro de una institución y capacitación del personal es cuando adquiere nuevos conocimientos técnicos profesionales para un mejor desempeño en las funciones designadas y en beneficio de la institución.

En merito realizado en la búsqueda de referencias sobre los conceptos en el desarrollo del proyecto de investigación, los criterios encontrados sobre instrumentos técnicos normativos y calidad en la atención, existen un espectro muy amplio sobre calidad y más explícito nos referimos a la atención con

calidad de la salud y su relación con las de actividades humanas y técnicas, teniendo el propósito de lograr una capacidad de respuesta en el usuario, bajo el contexto de empatía, seguridad, fiabilidad que son aspectos tangibles en una buena atención. Sin embargo es necesario precisar que encontrar los conceptos teóricos sobre instrumentos técnicos normativos fue tedioso, pero desarrollo y se propuso párrafo más arriba.

Parte de este análisis nos permite delinear en fin de la investigación según en esta relación propone dos variables, en este sentido el fundamento de este trabajo buscar aportar el proceso de revisión en referencia a una transformación en la perspectiva de cómo tener instrumentos normativos técnicos, verificables en calidad, resolutivos en su acción supervisora, revisables y mejorados para lograr la satisfacción del usuario, asimismo debemos expresar que la actualidad y de acuerdo a lo propuesto por la SGP el objetivo institucional es en consecuencia lograr un impacto positivo en el bienestar del ciudadano, este último término se refiere al que participa y tiene derechos en la sociedad, conforme a ley.

Cada entidad pública actúa de acuerdo a su misión que fue creada en este sentido el INMP es un ente referente a nivel nacional en salud materno neonatal, pero despliega su forma organizativa en actividades propias de un hospital nacional especializado en atención materna perinatal con registrado quince mil ochocientos ochenta y dos (15,882) partos anualmente de acuerdo al boletín informativo 2020, identificando sus funciones, hasta la fecha no se ha podido implementar su rol principal en merito a su larga trayectoria en atención de la madre gestante, son ciento noventaicinco años de creación y en lapso de tiempo transcurrido entre el cambio de un hospital a un Instituto, no ha desarrollado mayores transformaciones en el campo hacia su rol investigador, en igual forma la actualización de los instrumentos técnicos normativos garanticen su vigencia, contando con una capacidad de respuesta a su realidad institucional.

En la aplicación de nuestro cuestionario (MINSa, 2011), de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSa, en los establecimientos de salud, la evaluación la satisfacción del servicio es aplicada a través del modelo SERVQUAL, en el documentos técnico explica el uso del modelo el cual contiene una escala multidimensional desarrollada por Parasuraman la cual

mide la satisfacción del usuario, el MINSA adopto esta metodología con algunos cambios mínimos y su análisis de datos se realiza por estadístico simple MS Excel, dicho Modelo SERVQUAL con preguntas estandarizadas que miden el grado de la calidad del servicio recibida de parte del usuario, asimismo utiliza dimensiones que son en total cinco: primera fiabilidad como la destreza del proveedor que brinda y busca ser cuidadoso y fiable; segunda capacidad de respuesta habilidad del proveedor en dar un servicio rápido y mostrando habilidad de voluntad de ayudarlo al usuario; tercera seguridad buscando crear protección, confianza y credibilidad al usuario respecto a la calidad de la atención, cuarto empatía atención personal a los usuarios en el sentido de conocer lo que siente o desea y quinta aspectos tangibles respecto sobre instalaciones físicas, los equipos, medios de comunicación y sobre el personal.

Se indica que existen otras propuestas sobre el desarrollo de cómo medir la calidad de atención según Endeshaw (2021) existen otras acciones de evaluar la satisfacción, una de la propuesta es el Modelo HEALTHQUAL aplicaron para un marco del sector salud, siendo muy útil en su estructura desarrollándose como base de medir la calidad y sus dimensiones a describir procesos de admisión, actitudes del personal médico, actitudes de los oficiales de enfermería, ambiente de la sala/hospital, servicios/instalaciones de los pacientes y por ultimo planificación y coordinación de alta

El mismo Endeshaw (2021) describe el modelo PubHosQual que es otra forma de medir la calidad de servicio público hospitalario usando veinticuatro elementos con dimensiones ingreso, servicio médico, servicio general, alta y responsabilidad social, indicando su utilización en identificar mejoras requeridas y luego fueron modificadas, otro descrito es el modelo HospitalQual de mucha utilidad de los administradores hospitalarios para el monitoreo, control y mejorar la calidad en los servicios solo aplicado en pacientes hospitalizados, teniendo este modelo algunas limitaciones.

Se está considerando en la medición del instrumento de investigación la escala Likert al igual que el desarrollado en su trabajo de investigación de (Correa, 2020) es un método utilizado en estos fines cuyo objetivo es evaluar la actitud y la opinión de las personas, cabe mencionar que existen varios tipos de escalas enfocados al comportamiento de las personas, midiendo a través de

una escala ordenada y unidimensional y cada parámetro de medición tiene una escala de valoración ordinal, en este sentido la aplicación de nuestro instrumento de investigación permitirá medir desde estar en desacuerdo hasta estar de acuerdo con su valoración respectiva.

En la apreciación de los niveles de satisfacción de usuario atendido en el INMP, encontramos que en el posicionamiento de lo que representa la Institución al ubicarse como un ente referente y de prestigio en la atención materno perinatal, en base a esta idea trae consigo la lealtad de usuarios que concurren al INMP. En esta acción se desprende el término de satisfacción del cliente incluye el rendimiento percibido, las expectativas y niveles de la satisfacción, en la satisfacción los niveles de las expectativas previas del cliente se reflejan en el rendimiento percibido el cual se considera sobre entendido o como delimitante entre la satisfacción y las expectativas.

En la actualidad la base primordial la búsqueda de la calidad de atención, por eso el interés de buscar aplicar metodología de mejora, en este contexto los instrumentos técnicos normativos establecen dimensiones a ser considerados el primero disponibilidad de recursos son los medios que se utilizan para lograr un propósito o utilidad, en segundo la organización conjunto conformado por personas para realización de un propósito o fin, en tercero tenemos al control se propone como garantizar que lo planificado concuerde con los objetivos propuesto en una institución, en cuarto tenemos la capacitación del personal refiriéndonos a la capacidad técnica de desenvolvimiento dentro de las funciones asignadas y en quinto la vigencia de los documentos en este sentido se expresa el conocimiento de conocer su vigencia, actualidad técnica su alcance y si es necesario su mejoramiento de la misma,

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

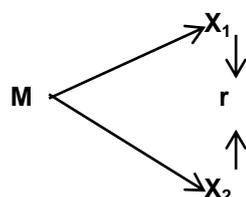
En la propuesta realizada, según Vara (2012) se identifica la situación del problema y la búsqueda de posibles soluciones, optando por la más adecuada en una posible solución. (p.202), mediante un tipo de investigación aplicada, en tal sentido lo que se pretende es la generación de respuestas al problema planteado, sobre la implicancia de relación de los Instrumentos Técnicos Normativos con la Calidad de Atención que es brindada en el Servicio de Hospitalización Obstétrica del INMP

##### 3.1.2. Diseño de Investigación

En la delineación de la investigación es no experimental, de corte transversal y correlacional, con enfoque cuantitativo, donde Hernández, *et al* (2014) donde la forma intencional de la variable independiente interacciona con otras variables. (p.152), es decir no existe la manipulación, ni se someterá a prueba las dos variables. El nivel correlacional para Hernández, *et al* (2014) las variables están correlacionadas y conociendo la magnitud de colaboración, entendiéndose que las bases para pronosticar con más o menor sentido dicha correlación. (p.94), en un mundo delimitado.

En la no existencia de la correlación, se explicará los conceptos y las variables oscilan sin seguir un comportamiento sistemático entre ellos. Siendo transversal se conduce los datos sobre un periodo de tiempo propuesto, observando el comportamiento de las dos variables propuestas en ese periodo de tiempo delimitado. (Hernández, *et al*, 2014) la intencionalidad es de describir las variables en el sentido de analizar la incidencia de interrelación de la circunstancia dada. (p.154).

Expresión gráficamente delineada



**Dónde:**

M = Muestra

$X_1$  = Variable uno – Calidad de atención

$X_2$  = Variable dos – Instrumentos técnicos normativos

r = Relación de variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

La variable contiene característica y susceptible a ser medible por intermedio de sus dimensiones, aplicado a hechos y acontecimientos las cuales en forma particular adquieren valoración y una connotación para la investigación científica, y en este caso para las variables de calidad de atención e instrumentos técnicos normativos (Hernández, *et al*, 2014, p.105)

#### **Variable 1: Calidad de Atención**

Según Donabedian (1980) es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar, es la idea principal de esta variable.

La variable se mide a través de cinco dimensiones describiendo la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (Ver Anexo 2)

#### **Variable 2: Instrumentos técnicos normativos**

De acuerdo a MINSA (2021) un concepto que todo aquel documento oficial que tiene por objetivo transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos. (Ver Anexo 3)

La variable se mide a través de cinco dimensiones disponibilidad de recursos, organización, control, capacitación del trabajador y vigencia de documentos.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Para Vara (2012) considera la agrupación de personas,

documentos, situaciones, etc., para investigar (p.221). En este sentido la población de estudio será de los profesionales asistenciales como el médico gineco obstetra, enfermera y obstetras considerados en rol de programación mensual del departamento de obstetricia perinatológica de parte de los médicos gineco obstetras, para las enfermera por el departamento de enfermería y para las obstetras por el departamento de obstetricia, todos ellos ubicados en los servicios A, B, C, D, y E que comprende el servicio de hospitalización obstétrica del INMP.

- **Criterio de inclusión**

Profesionales de la salud integrada por varones y mujeres.

Todo el personal Médico Gineco-Obstetra, Licenciados (as) en Enfermería y Obstetras programadas al servicio de hospitalización.

Profesionales de la salud de cualquier condición laborar.

- **Criterio de exclusión**

Los profesionales de licencia o vacaciones.

Los profesionales asistenciales por prestaciones de servicio.

### **3.3.2. Muestra**

Para Vara (2012) agrupación de casos seleccionados de la población, por alguna metodología racional, siendo parte de la representación de la población del estudio de la investigación. Está conformado por los profesionales asistenciales programados al Servicio de Hospitalización Obstétrica y las pacientes en dicho servicio. En este sentido según la propuesta de estudio el óptimo nivel de confianza en una investigación es de 95% siendo considerado para los efectos de la investigación como su margen de error del 5%.

La muestra de estudio está integrada por el total de los profesionales de la salud medico gineco-obstetra, enfermeras y obstetras, programados en el servicio de hospitalización obstétricas A, B, C, D, y E, siendo el total de 132 personas en su totalidad.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo según Vara (2012) es el proceso de extraer una muestra a partir de una población determinada (p.221) de la presente investigación es no probabilístico, porque asegura ser una muestra

representativa. (p. 175). En tal sentido es el total de los profesionales asistenciales programados en rol mensual del servicio de hospitalización obstétrica del INMP. (Ver anexo 8)

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos utilizados fueron las encuestas para ambas variables, Hernández, *et al* (2014) siendo el concepto en los cuestionarios detallados en un grupo de preguntas formuladas, respecto a una o más variables que se van a ser factibles de ser medidos. (p.217)

La primera variable cuestionario Calidad de Atención, con el objetivo de determinar los niveles en la atención al paciente, con un tiempo de 15 minutos para su respuesta, contando con una estructura de 20 ítems con cinco opciones tipo Likert y con la escala conformada por cinco dimensiones. (Ver anexo 2)

En la segunda variable cuestionario Instrumentos técnicos normativos, con el objetivo de determinar los niveles de conocimiento sobre documentos de gestión, con un tiempo de 15 minutos para su respuesta, contando con una estructura de 25 ítems con cinco opciones tipo Likert, con una escala conformada por cinco dimensiones: .(Ver anexo 3)

#### **3.4.1. Validación**

Se ha sometido a su validez a través de juicio de expertos de las variables calidad de atención e instrumentos técnicos normativos, cumpliendo el objetivo para la variable uno la Doctora Huamani, M., Magister Cotrina, M. y Esp. Tito, D., en igual consideración para la variable dos Magister Obregón, R., Purizaca, N. y Magister Huamani, M. (Ver anexo 4 y 5)

#### **3.4.2. Confiabilidad**

Lo que indica Hernández, *et al* (2014) el grado de aplicar con instrumento de encuesta, produciendo resultados consistentes y coherentes (p.200). Son índices de consistencias que toman valores de 0 y 1, los cuales sirven para corroborar si la aplicación del instrumento

analiza la información si es defectuosa y esto nos llevaría a dilucidar conclusiones erradas y asimismo el instrumento es confiable realizando mediciones ordenadas y veraces. Para obtener la confiabilidad de la aplicación de nuestro instrumento diseñado con el empleo del Coeficiente de Alfa Cronbach, utilizando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i}{\sum S} \right]$$

**Dónde:**

K: cifra de ítems.

$S_i$ :  $\Sigma$  de varianza de ítems.

$S_T^2$ :  $\Sigma$  de la suma de ítems.

$\alpha$ : Coeficiente Alfa de Cronbach

Se realizó una prueba piloto a 20 profesionales asistenciales programados en el Servicio de Hospitalización Obstétricas que representa el 15 % de la población a encuestar, además de la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach y con una base desarrollada en Excel, se obtuvieron el siguiente resultado, para la primera variable de calidad de atención nos dio un valor de 0,833; asimismo para la segunda variable instrumentos técnicos normativos no entrego un valor de 0,838, indicando que el grado de fiabilidad en la aplicación de nuestros instrumentos aplicados es bueno, el cual valida el usos para la recolección de datos, cumpliendo los parámetros establecidos en el presente proyecto de investigación. (Ver Anexo 7)

### **3.5. Procedimientos**

Se considera las siguientes etapas para Varas (2012) se estructura los siguientes pasos definiendo en principio la población o poblaciones, en segunda instancia se determina si realizaras muestreo y el tipo adecuado, en tercera instancia se calculara el tamaño de la muestra, en cuarta instancia la identificara el marco poblacional y por último se seleccionara a los individuos de la muestra (p.221), siendo el medio probatorio en la utilización de las respuestas cuantitativas la encuesta por su alta confiabilidad, utilizada permanentemente y llevando a una muestra de la persona, del mismo modo se evaluó las dos variables con sus

dimensiones, verificando la relación del objetivo de la investigación, asimismo se cumplió en la propuesta de dos semanas para recolección de los datos de la investigación realizada.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se desarrolló el análisis de datos a través software SPSS, elaborando tablas de correlación y frecuencias con sus respectivas figuras con los porcentajes correspondientes de aplicación al estadístico de Pearson para conocer la relación de las dos variables, luego de conseguir los datos respectivos, se procederá a la elaboración de codificación y transferencia de matriz de datos, procesando el archivo en una base Excel. Posteriormente se desarrollara revisiones en la investigación, si existieran errores se procederá a su inmediata corrección. La información obtenida se analizara de forma analítica y descriptiva. (Ver anexo 8 y 9)

### **3.7. Aspectos éticos**

Se realizó la incorporación de la información recopilada de los criterios nacionales e internacionales; respecto a la originalidad de los aporte teóricos científicos, realizando la inclusión en la presente investigación conforme lo establecido en las normas APA., logrando referenciar los aportes necesarios, evitando cualquier malinterpretación o delación de omitir los derechos de autoría; de igual manera se logró la coordinación y cumplir los requerimientos en los trabajos de investigación efectuados en el INMP, mediante carta de presentación de la universidad hacia el instituto logrando la aceptación de la misma, en la aplicación del instrumento técnico normativo se estableció el tiempo máximo de 15 minutos para su desarrollo y fue aplicado para 132 profesionales de la salud del servicio de hospitalización obstétrica, la información elevada y los datos obtenidos en la prueba piloto son reales, no han sido manipulados o acondicionados, los datos obtenidos de los profesionales de la salud son de carácter reservados, respetando la anonimidad de los servidores, con quienes se les aplicó la encuesta. (Ver anexo 10, 13 y 14)

## IV. RESULTADOS

### Resultado 1

#### Análisis descriptivo

De la obtención de los datos recopilados en las variables desarrolladas en la investigación, realizados a través de la aplicación de las encuestas, se dio una estimación las cuales se desarrollaron en tablas Excel los ciento treinta y dos cuestionarios, para luego ser procesados a través del software SPSS versión 22. Los resultados obtenidos son expuestos en tablas y como se indica a continuación:

Los resultados de la Tabla 1 la percepción de los ciento treinta y dos encuestados profesionales de la salud asistenciales de los servicios de hospitalización obstétrica del INMP, la estimación que resulto para la variable calidad de atención indica un valor de 24,2 % para Alta y de un valor de 75,8% para Medio, del mismo modo para sus dimensiones: Fiabilidad un valor de 66,7% nivel Alta y de un valor de 33,3% nivel Medio, para la dimensión Capacidad de respuesta un valor de 58,3% nivel Alta y de un valor de 41,7% nivel Medio, para la dimensión Seguridad un valor de 50,8% para Alta y de un valor de 49,2% nivel Medio, para la dimensión Empatía un valor de 58,3% nivel Alta y de un valor de 51,7%, y por la ultima dimensión Aspectos tangibles un valor de 65,9% nivel Alta y de un valor de 34,1% para nivel Medio.

**Tabla 1**

Distribución de frecuencias Calidad de Atención y sus dimensiones

Nivel	Calidad de Atención		D1. Fiabilidad		D2. Capacidad de respuesta		D3. Seguridad		D4. Empatía		D5. Aspectos Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alta	32	24,2	88	66,7	77	58,3	67	50,8	77	58,3	87	65,9
Medio	100	75,8	44	33,3	55	41,7	65	49,2	55	41,7	45	34,1
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100

**Nota:** Base elaborada de datos de la encuesta.

Los resultados de la Tabla 2 la percepción de los ciento treinta y dos encuestados profesionales de la salud asistenciales de los servicios de hospitalización obstétrica del INMP, la estimación que resulto para la variable instrumentos técnicos normativos se indica un valor de 18,2 % para Importante y de un valor de 81,8% para Neutral, del mismo modo para sus dimensiones: Disponibilidad de recursos un valor de 37,9% nivel Importante y de un valor de 62,1% nivel Neutral, para la dimensión Organización un valor de 15,2% nivel Alta y de un valor de 41,7% nivel Medio, para la dimensión Control un valor de 25,0% para Importante seguido de un valor de 64,4% nivel Neutral y de un valor de 10,6% nivel No importante, para la dimensión Capacitación del personal un valor de 12,1% nivel Importante seguido de un valor de 77,3% nivel Neutral y de un valor de 10,6% nivel No importante, y por la ultima dimensión Vigencia de documentos un valor de 40,9% nivel Importante seguido de un valor de 55,3% nivel Neutral y de un valor de 3,8% para nivel No importante.

**Tabla 2**

Distribución de frecuencias Instrumentos técnicos normativos y sus dimensiones

Nivel	Instrumentos Técnicos Normativos		D1. Disponibilidad de Recursos		D2. Organización		D3. Control		D4. Capacitación del Personal		D5. Vigencia de Documentos	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Importante	24	18,2	50	37,9	20	15,2	33	25,0	16	12,1	54	40,9
Neutral	108	81,8	82	62,1	46	34,8	85	64,4	102	77,3	73	55,3
No importante	0	0	0	0	66	50,0	14	10,6	14	10,6	5	3,8
Total	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100	132	100

**Nota:** Base elaborada de datos de la encuesta.

## Resultado 2:

### Contrastación de Hipótesis

En la prueba de hipótesis, se utilizó la prueba no paramétrica de rho Spearman, seguidamente se muestran el contraste en las hipótesis de investigación, con los resultados inferenciales:

En la tabla 3, la demostración del estadístico de rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se observa un valor de  $p= 0,004 < 0,05$  permite comprobar que existe una relación significativa entre las variables calidad de atención con los instrumentos técnicos normativo, del mismo modo presenta un coeficiente  $p= 0,250$  indicando la relación positiva.

**Tabla 3**

Correlación entre calidad de atención e instrumentos técnicos normativos

			V1 Calidad de atención	V2 Instrumentos técnicos normativos
Rho de Spearman	V1 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,250**
		Sig. (bilateral)	.	,004
	V2 Instrumentos técnicos normativos	N	132	132
		Coeficiente de correlación	,250**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	132	132

**Nota:** *BD SPSS 22*

En la tabla 4, la demostración del estadístico de rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se observa un valor de  $p= 0,092 < 0,05$  permite comprobar que existe una relación significativa entre la variable instrumentos técnicos normativo con la fiabilidad, del mismo modo presenta un coeficiente  $p= 0,147$  indicando la relación positiva.

**Tabla 4**

Correlación entre instrumentos técnicos normativos y fiabilidad

			V2 Instrumentos técnicos normativos	D1 Fiabilidad
Rho de Spearman	V2 Instrumentos técnicos normativos	Coeficiente de correlación	1,000	,147
		Sig. (bilateral)	.	,092
	D1 Fiabilidad	N	132	132
		Coeficiente de correlación	,147	1,000
		Sig. (bilateral)	,092	.
		N	132	132

**Nota:** *BD SPSS 22.*

En la tabla 5, la demostración del estadístico de rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se observa un valor de  $p= 0,181 < 0,05$  permite comprobar que existe una relación significativa entre la variable instrumentos técnicos normativo con la capacidad de respuesta, del mismo modo presenta un coeficiente  $p= 0,117$  indicando la relación positiva

**Tabla 5**

Correlación entre instrumentos técnicos normativos y capacidad de respuesta

			V2 Instrumentos técnicos normativos	D2 Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	V2 Instrumentos técnicos normativos	Coeficiente de correlación	1,000	,117
		Sig. (bilateral)		,181
		N	132	132
	D2 Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,117	1,000
		Sig. (bilateral)	,181	.
		N	132	132

**Nota:** *BD SPSS 22.*

En la tabla 6, la demostración del estadístico de rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se observa un valor de  $p= 0,009 < 0,05$  permite comprobar que existe una relación significativa entre la variable instrumentos técnicos normativo con la seguridad, del mismo modo presenta un coeficiente  $p= 0,227$  indicando la relación positiva

**Tabla 6**

Correlación entre instrumentos técnicos normativos y seguridad

			V2 Instrumentos técnicos normativos	D3 Seguridad
Rho de Spearman	V2 Instrumentos técnicos normativos	Coeficiente de correlación	1,000	,227**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	132	132
	D3 Seguridad	Coeficiente de correlación	,227**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	132	132

**Nota:** *BD SPSS 22.*

En la tabla 7, la demostración del estadístico de rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se observa un valor de  $p= 0,014 < 0,05$  permite comprobar que existe una relación significativa entre la variable instrumentos técnicos normativo con la empatía, del mismo modo presenta un coeficiente  $p= 0,237$  indicando la relación positiva.

**Tabla 7**

Correlación entre instrumentos técnicos normativos y empatía.

			V2 Instrumentos técnicos normativos	D4 Empatía
Rho de Spearman	V2 Instrumentos técnicos normativos	Coeficiente de correlación	1,000	,213*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	132	132
	D4 Empatía	Coeficiente de correlación	,213*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	132	132

Nota: *BD SPSS 22.*

En la tabla 8, la demostración del estadístico de rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general de la investigación, se observa un valor de  $p= 0,001 < 0,05$  permite comprobar que existe una relación significativa entre la variable instrumentos técnicos normativo con los aspectos tangibles, del mismo modo presenta un coeficiente  $p= 0,293$  indicando la relación positiva.

**Tabla 8**

Correlación entre instrumentos técnicos normativos y aspectos tangibles.

			V2 Instrumentos técnicos normativos	D5 Aspectos tangibles
Rho de Spearman	V2 Instrumentos técnicos normativos	Coeficiente de correlación	1,000	,293**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	132	132
	D5 Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,293**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	132	132

Nota: *BD SPSS 22.*

## V. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación realizado, se aplicó un en la obtención de los datos el software estadístico SPSS el cual nos permitir contrastar los resultados obtenidos, el cual permitió resolver la pregunta general planteada ¿Cuál es la relación de los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención en los Servicios de Hospitalización Obstétricas del INMP, en el periodo 2021?, asimismo corresponde señalar que el objetivo general en la presente investigación, fue determinar la relación de los instrumentos técnicos normativos en la calidad de la atención en los Servicios de Hospitalización Obstétricas del INMP al 2021 el cual fue absuelto con una base de datos de frecuencias, en esta forma se llegó hasta el planteamiento de la hipótesis general de que existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la calidad de atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021 el cual fue deducido después de elaboración de nuestra matriz en Excel para luego ingresarlo al software SPSS y a través del estadístico de rho de Spearman se determinó la existencia de la relación dicha relación significativa positiva de 0,004.

En cuanto a los resultados alcanzados en la investigación, corresponde indicar que en el planteado en el objetivo general al determinar la relación entre los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención en el servicio de hospitalización obstétrica, en la aplicación de los instrumentos de investigación se validó la confiabilidad, para la primera variable de 0,837 a sus veinte ítems y para la segunda variable un valor de 0,038 para sus veinticinco ítems, el cual está en un rango bueno. (Ver anexo 7)

En aplicación de la prueba de normalidad se obtuvo los siguientes valores el grado de libertad  $(gl) = 132 \leq 50$ , por lo tanto se trabajó con una prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, asimismo el valor de significancia es de  $0,00 < 0,05$  ese sentido la distribución de mis datos no es normal y con un nivel de confianza del 95%. (Ver anexo 6)

Del nivel de calidad de atención en el servicio de hospitalización obstétrica en el INMP, 2021 la descripción de variable se observa que en la aplicación de instrumento de recolección de datos de los 132 profesionales hay un realidad de un 24,2% en alta y de 75,8% en medio, encontrándose

mayor frecuencia de respuestas, señalan que la calidad de atención se encuentra en un término medio; en igual forma en lo propuesto de Villamar (2021) indica una relación significativa con la aplicación de un cuestionario SERVQUAL procesando sus datos en una base del SPSS, para (González, 2019) sobre la calidad de atención en una escala de cuarenta pacientes que representan el 33%, con una mayor reiteración de respuesta en cualidad de atención “Regular”, asimismo de 48 pacientes que representa el 40% en donde se respondió de una manera frecuente el nivel de implementación “Regular”.

Del nivel de los instrumentos técnicos normativos en el servicio de hospitalización obstétrica en el INMP, 2021 la descripción de variable se observa que en la aplicación de instrumento de recolección de datos de los 132 profesionales hay un realidad de un 18,2% en importante y de 81,8% en neutral, encontrándose mayor frecuencia de respuestas, indican que los instrumentos técnicos normativos se encuentra en un término neutral.; el trabajo de investigación de Marín (2016) los resultados que se obtuvieron expresados en tablas y sus gráficos respectivos sobre la percepción de la calidad de la atención en una muestra de 88 personas obteniendo un 33% en una frecuencia de respuesta regular y a su vez con un 40% su respuesta a los aspectos técnicos administrativos un 40% en nivel de regular.

En los datos obtenidos de las tablas de contingencias para las variables calidad de atención e instrumentos técnicos normativos, se aprecia el contraste del recuento porcentual entre lo importante y alta es de 5,3% para siete profesionales encuestados, respecto a lo importante y el factor medio es de 12,9% para diecisiete profesionales encuestados, haciendo un total de 18,2% de un total de 24 profesionales encuestados, en contra posición se aprecia el recuento porcentual entre el aspecto neutral y el alto es de 18,9% para veinticinco profesionales encuestados respecto a lo neutral y para el factor medio de 62,9% para ochenta y tres profesionales de la salud, cumpliendo al 100% del total de los encuestados que son ciento treinta y dos. La investigación de vega (2020) de igual forma en su estudio elabora un diagnóstico de la realidad de la calidad de atención en función a su realidad institucional en factores de servicio, capital humano, procedimientos y medición de indicadores con la utilización de documentos técnico como la

resolución ministerial 519 del año 2017 del MINSA. De la investigación de Casanova (2017) en la aplicación de su instrumento fue validad con  $\alpha$  de 0,92 en la evaluación de 30 médicos desprendiéndose la sensación de existencia entre el médico y el paciente con una correlación firmemente con la satisfacción.

Se realizó la recopilación de los datos para conseguir resultados de la hipótesis general, donde el la prueba estadística de rho Spearman presenta un valor del coeficiente de 0,250, el cual se encuentra dentro del rango de positividad y una significancia bilateral 0,004 de esta forma se puede asentir la existencia de una relación entre la calidad de atención y los instrumentos técnicos normativos en el servicio de hospitalización del INMP, 2021. En el planteamiento de Marín (2016) presenta un coeficiente de correlación de 0,921 lo que evidencia la existencia positiva de una alta relación entre las variables con una significancia bilateral de 0,000 es menor la probabilidad de error este dato obtenido de correlación de Spearman. En la propuesta de González (2019) en su conclusión determina la asociación como los factores de riesgo en la percepción de la calidad de atención con  $p= 0,0358$ , infraestructura no acorde con  $p= 0,0001$ , un trato no adecuado con un  $p= 0,0002$  la seguridad no adecuada en sus valores de significancia bilateral de 0,0006.

Se realizó la recopilación de los datos para conseguir resultados de la hipótesis específica 1, donde el la prueba estadística de rho Spearman presenta un valor del coeficiente de 0,147, el cual se encuentra dentro del rango de positividad y una significancia bilateral 0,092 de esta forma se puede asentir la existencia de una relación entre los instrumentos técnicos normativos y la fiabilidad en el servicio de hospitalización del INMP, 2021. Para la investigación de Correa (2020) en su aplicación de su cuestionario y luego procesados la diferencia en la existente de las dimensiones que se propone en el estándar de la satisfacción de la atención del MINSA, siendo como se detalla la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y los elementos tangibles.

Se realizó la recopilación de los datos para conseguir resultados de la hipótesis específica 2, donde el la prueba estadística de rho Spearman presenta un valor del coeficiente de 0,117, el cual se encuentra dentro del

rango de positividad y una significancia bilateral 0,181 de esta forma se puede aseverar la existencia de una relación entre los instrumentos técnicos normativos y la capacidad de respuesta en el servicio de hospitalización del INMP, 2021. La investigación de Moreno (2020) la calidad de atención en sus dimensión de fiabilidad un promedio medio con porcentaje de 54,7%, en su capacidad de respuesta un valor medio de 84,2%, en seguridad un promedio alto con porcentaje de 77,7%, con una empatía de alto de porcentual de 64% y en sus aspecto tangible de medio con 84,9% concluyendo que la percepción del paciente es alto que acude al centro de salud.

Se realizó la recopilación de los datos para conseguir resultados de la hipótesis específica 3, donde el la prueba estadística de rho Spearman presenta un valor del coeficiente de 0,227, el cual se encuentra dentro del rango de positividad y una significancia bilateral 0,009 de esta forma se puede aseverar la existencia de una relación entre los instrumentos técnicos normativos y la seguridad en el servicio de hospitalización del INMP, 2021. Del trabajo de Abbasi (2019) se obtienen puntuaciones más altas y más bajas existiendo una relación muy significativa entre la percepción positiva de la calidad del servicio y el motivo de ingreso, fuente de recomendación, sexo, nivel educativo, estado de salud y tiempo de espera en las clínicas con un  $p < 0,05$ . Para Bateta (2017) se ha realizado la determinación de una correlación positiva alta y muy significativa de los usuarios que son atendidos con un rho de 0,889 es decir una correlación al 88.9% en ese sentido se confirma a mayor calidad de servicio es mayor al satisfacción que se lograr en el usuario. Según Correa (2020) en sus resultados obtenidos la diferencia que existe en sus dimensiones de atención esperada y su percepción, prevalece el nivel alto el cual genera una brecha negativa más de -20.0% , existiendo la diferencia el cual genera una brecha negativa. En el trabajo de Febres (2020) se encontraron datos en los valores porcentuales que a continuación se desprenden para satisfacción de 60,3% y las sus dimensiones seguridad 86,8% y empatía de un 80,3% además el mayor índice de insatisfacción se encontró los aspectos tangibles con un 57,1%, seguido de capacidad de respuesta con un 55,5%, en este sentido indica que hay que considerar la implementación de estrategias de mejora para brindar una buena atención.

Se realizó la recopilación de los datos para conseguir resultados de la hipótesis específica 4, donde el la prueba estadística de rho Spearman presenta un valor del coeficiente de 0,213, el cual se encuentra dentro del rango de positividad y una significancia bilateral 0,014 de esta forma se puede aserir la existencia de una relación entre los instrumentos técnicos normativos y la capacidad de respuesta en el servicio de hospitalización del INMP, 2021. La propuesta de investigación elaborada por Lewis (2016) indica que el 54% de los encuestados devolvieron los cuestionarios. Un aspecto que resaltar en Badruridzwanullah, *et al* (2018) que su obojtivo de estudio fue determinar los niveles de satisfaccion y los factores que son asociados en los usaurios que asistente a su atención, en tal sentido fue muy importante obtener los conocimeintos necesarios sobre lo planteado lo cual permitara ayudara a mejorar la calidad de los servicios, existio uan diferencia significativa entre la expectativa en comparacion con la percepcion en todas las dimensiones SERVQUAL  $p < 0,010$  lo que señala que todas las dimensiones de SERVQUAL no estuvieron conforme a las expectativas, en otro aspecto que se puede indicar y en la busqueda una necesidad de identificar otros criterios O'Dowd, E, *et al* (2020) encontró que la calidad metodológica es variable, los contenidos de los reclamos.

Se realizó la recopilación de los datos para conseguir resultados de la hipótesis específica 5, donde el la prueba estadística de rho Spearman presenta un valor del coeficiente de 0,293, el cual se encuentra dentro del rango de positividad y una significancia bilateral 0,001 de esta forma se puede aserir la existencia de una relación entre los instrumentos técnicos normativos y los aspectos tangibles en el servicio de hospitalización del INMP, 2021. Respecto a lo indicado se contrasta que forma literal a García (2018) sobre los datos obtenidos en relación a las instalaciones un 66.39% los considera muy bueno y un 29,87% y un 3,73 lo considera regular bajo este parámetro refleja la existencia que las instalaciones son acorde y una oportunidad para mantenerlo bien.

Como se ha planteado las similitudes en los trabajos revisados y corroborados se puede apreciar que al calidad de la atención de los usuarios no es solamente el problemática nacional, sino que a nivel internacional, presenta casos similar y como se ha manifestado que a pesar de existir

investigaciones al respecto todavía hay mucho que atender y solucionar esta realidad.

Los resultados encontrados a nivel de la variable instrumentos técnicos normativos, se evidencia que son necesarios revisarlos y tenerlos claros en los trabajos de investigación contrastados se evidencia resultados de implicancias de desconocimientos o considerarlo poco importante con un valor de 18,18% en consideración a un valor de 81,82% que está en el aspecto de neutral, respecto a los instrumentos técnicos normativos.

En último se debe expresar que todo lo considerado a este momento los datos obtenidos fueron convertidos numéricamente y poder darle una correcta atención a nuestro problema general propuesto ¿Cuál es la relación de los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención en los Servicios de Hospitalización Obstétricas del INMP, del periodo 2021?, en la investigación como se puede señalar la existencia de otros factores como el artículo publicado por Aspasia, M. (2021) sobre el interés de los profesionales de la salud sobre las expectativas de los pacientes en salud, buscando los medios para la satisfacción de los mismos por intermedio de una comunicación directa, atención personalizada y una capacidad de respuesta en sus requerimientos, un comportamiento alturado, elementos claves determinados en su juicio del paciente respecto a la calidad.

De los resultados obtenidos por Endeshaw (2021) de la revisión y el síntesis de la literatura revisada respecto a calidad identificando modelos de cómo medirla a conocer los modelos Donabedian, SERVQUAL (SERVPERF), HEALTHQUAL, PubHosQual y HospitalQual, con esto señala el mejor usos de la herramienta de acuerdo a la naturaleza del servicio y la realidad del país, determinado en sus resultados que cada país, organización prestadora de servicios de salud debería tener su propio marco normativo en la medición de la calidad en los servicios de salud.

Se debe de reconocer en la investigación realizada, en el ínterin del mismo aspecto no investigados y considerados en el marco teórico el nivel de quejas realizadas por los usuarios a los profesionales de salud integradas por médicos gineco obstetras, enfermeras y obstetras, por lo cual se propuso como campo de estudio.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: Respecto al objetivo general planteado que era determinar la relación de la calidad de atención con los instrumentos técnicos normativos se logró evidenciar que existe una correlación positiva  $Rho = 0,250$  y una significancia de  $p= 0,004$ , los instrumentos técnicos normativos incide en la calidad de atención que recibe el paciente en el Servicio de Hospitalización Obstétrica del INMP, en el sentido de generar calidad.

Segundo: En el análisis del primer objetivo específico sobre la relación de los instrumentos técnicos normativos y la fiabilidad, guarda relación positiva con  $Rho = 0,147$  y una significancia de  $p= 0,092$ , determinando que se cumple el objetivo planteado que en el Servicio de Hospitalización Obstétrica del INMP la fiabilidad en la atención se encuentra relacionada con los instrumentos técnicos normativos, generando fiabilidad en los pacientes.

Tercero: En el análisis del segundo objetivo específico sobre la relación de los instrumentos técnicos normativos y la capacidad de respuesta, se encuentra la existencia de una relación positiva con  $Rho = 0,117$  y una significancia de  $p= 0,181$  determinando cumplimiento del objetivo planteado que en el Servicio de Hospitalización Obstétrica del INMP la capacidad de respuesta en la atención se encuentra relacionada con los instrumentos técnicos normativos, generando sensibilidad a los pacientes.

Cuarto: En el análisis del tercer objetivo específico sobre la relación de los instrumentos técnicos normativos y la seguridad, guarda relación positiva con  $Rho = 0,227$  y una significancia de  $p= 0,009$ , cumpliendo el objetivo planteado que la seguridad se encuentra relacionada con los instrumentos técnicos normativos, generando tranquilidad en los pacientes.

Quinto: En el análisis del cuarto objetivo específico sobre la relación de los instrumentos técnicos normativos y la empatía, guarda relación positiva con  $Rho = 0,213$  y una significancia de  $p= 0,014$  se cumple el objetivo planteado que la empatía en la se encuentra relacionada con los instrumentos técnicos normativos, generando comprensión en los pacientes.

Sexto: En el análisis del quinto objetivo específico sobre la relación de los instrumentos técnicos normativos y los aspectos tangibles, su relación positiva con  $Rho = 0,213$  y una significancia de  $p= 0,014$  se cumple objetivo que los aspectos tangibles se encuentra relacionada con los instrumentos

técnicos normativos, generan evidencia de calidad en los pacientes

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Es necesario mejorar las actividades en los procedimientos de atención en el servicio de hospitalización obstétrica del INMP, como el desarrollo del recurso humano, para optimizar los niveles de la calidad de atención de acuerdo a los resultados obtenidos en tal sentido la capacidad técnica y humana de los profesionales de la salud, se hace necesario mejorar los controles en los procedimientos de atención por tal modo estén orientados hacia la plena satisfacción y las necesidades de los pacientes.

Segundo: Establecer mecanismos de monitoreo de los servicios prestados en la atención de los pacientes en el servicio de hospitalización obstétricas del INMP de los profesionales de la salud, para reducir la brecha existente de quejas y reclamos, resolviendo las inquietudes de los profesionales de la salud en primer orden, haciéndolos participe en las decisiones que se adopten al respecto, asimismo fortalecer la comunicación entre los médicos, enfermera y obstetras.

Tercero: Implementar en los diferentes niveles de atención de los profesionales de la salud, las mejoras de la calidad de atención, pero es también necesario mejorarla calidad del recurso humano con este factor desarrollado e implementados en el servicio de hospitalización obstétrica se establecerá nuevos niveles de satisfacción del usuario.

Cuarto: Se recomienda la actualización del modelo SERVQUAL aplicado en las encuestas desarrolladas, existiendo más de diez años de su vigencia, además se recomienda revisar otros modelos de satisfacción como el modelo HEALTHQUAL, modelo PubHosQual y modelo HospitalQual, que son necesario revisarlos para otras investigaciones futuras a desarrollarse en el INMP.

Quinto: Es necesario sugerir el desarrollo en investigación en el INMP a través de las distintas universidades que tiene convenio y desarrollen muy frecuentemente investigaciones sobre la medición de la calidad, con la finalidad de obtener resultados la entidad, permitiendo adoptar medidas necesarias en los procedimientos de la calidad de atención al paciente en los servicios de hospitalización obstétricas del INMP.

## REFERENCIAS

- Abbasi, M., Zarei, E. & Bagherzadeh, R. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Serv Res* 19, 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Aspasia, M. (2021). Article Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek health setting using SERVQUAL model. *Research and Public Health*, 1-16. doi: 10.3390/ijerph18073418.
- Badrudizwanullah, A., Ismail, M., & Abdul, A. (2018). Level of Satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending in Malasya. *Oman Med J*, 416-422. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30210721/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Beteta, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa - Lima, 2017*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10002>
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*; Vol 6 No 1 (2019): *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*; 55-71 ; *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Bravo, P., Dois, C., Contreras, A. Soto, G.& Mora, I. (2018). User Participation in clinical decision-making in primary health care in Chile. *Rev Panam Salud Publica* 42 08, 1-6. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.133>
- Campos, R. (2013). Calidad de servicio percibido según modelo Servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. *Revista "Enfermería a la Vanguardia"*, 16-20. <https://doi.org/10.35563/revan.v1i1.256>
- Casanova, J. (2017). Factores asociados en la percepción del médico sobre la relación médico-paciente. *Horiz. Med. vol.17 no.3*, 43-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n3.08>
- Castrillón, H., Rendón, Á., & Apráez, N. (2019). Characterization of information systems for primary health care. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 18(34), 141–164. <https://doi.org/10.22395/rium.v18n34a9>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Correa, A. (2020). *Calidad de atención (Expectativas Vs Percepción) de los usuarios del Clas Batanes, año 2019*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56262>
- De Paula, L.& Barreiros, M. (2019). User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System., *BMC Oral Health*, 126-132. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>

- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan
- Endeshaw, B. (2021), Healthcare service quality-measurement models: a review, *Journal of Health Research*, Vol. 35 No. 2, pp. 106-117. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Enkhjargal, B., Javkhlanbayar D., Ariunbat L., Savino M. & Amenta, P. (2016). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspect Public Health*, 89-101. doi: 10.1177/1757913916634136.
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana vol. 20*, p. 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fonseca, M. & Martínez, D. (2020). *Caracterización de peticiones, quejas y reclamos del SGSSS en Colombia en 2014-2019: retos y perspectivas*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78105>
- García, D. (2018). *Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de los Servicios que se brindan en la Consulta Externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>
- Gashaye, T. (2019). Client satisfaction with existing labor and delivery care and associated factors among mothers who gave birth in university of Gondar teaching hospital; Northwest Ethiopia: institution based cross-sectional study., *PLoS One. Plos One*, 1-15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0210693>
- Gonzalez, I., Pedraza, N. & Lavin, J., Monforte, G. (2017). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto de la salud en México. *cuad.adm. vol.33 no.57*, 36-47. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.45100>
- González, Y. (2019). *Factores asociados a la percepción de la calidad de la atención de los pacientes de la Sala de Medicina, en el Hospital Regional de Azuero Anita Moreno, 2018*. Obtenido de Universidad de Panamá: <http://up-rid.up.ac.pa/1917/>
- Gutiérrez, R. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión institucional para la mejora de la calidad de atención en la unidad productora de servicios de emergencia de adultos, Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2013 – 2014*. Obtenido de UNMSM: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6012>
- Gutiérrez Pinto, M. (2015). Gestión de pacientes: construcción de un modelo necesario para la gestión. Obtenido de Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/132982>

- Hallock, J., Rios, R., Landa, V., (2017). Patient satisfaction and informed consent for surgery. *Ginecología De Investigación Original volumen 217, número 2*, 181. [https://doi: 10.1016/j.ajog.2017.03.020](https://doi.org/10.1016/j.ajog.2017.03.020)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mcgraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, A.; Roque, C., Prado, J. & Bendezu, G.. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 36, 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Ibarra, A. & Rúa, E. (2018). Assessment of the user service quality of the emergency department in the public hospital of Yopal, Casanare, Colombia. *Nova vol.16 no.29*, 21-31. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lang=es)
- Jha, L. (2017). Satisfaction with childbirth services provided in public health facilities: results from a cross-sectional survey among postnatal women in Chhattisgarh, India. *Global Health Action*, 1-17. [https://doi:10.1080/16549716.2017.1386932](https://doi.org/10.1080/16549716.2017.1386932)
- Lewis L, H. L. (2016). Gaining insight into how women conceptualize satisfaction: western Australian women's perception of their maternity care experiences. *BMC Pregnancy and Childbirth.*, 16-29. Doi: 10.1186/s12884-015-0759-x
- Li-Hua Fan, Lei Gao, Xin Liu. (2017). Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL. *PLOS ONE*, 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>
- Manulik, A., Rosińczuk, J., & Karniej, P. (2016). Evaluation of health care service quality in Poland with the use of SERVQUAL method at the specialist ambulatory health care center. *Patient Prefer Adherence*, 1435–1442. doi: 10.2147/PPA.S108252.
- Marín, J. (2016). *Calidad De Atención En El Servicio De Odontología Y Su Relación Con Los Aspectos Técnicos - Administrativos En El Centro De Salud Morales – San Martín 2016*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30941>
- Martín, E., Sarmiento, P., & Ramírez, A. (2014). Influencia de la comunicación del profesional de la salud en la calidad de la atención a largo plazo. *Revista de Calidad Asistencial*, 29(3), 135–142. <https://doi.org/10.1016/j.cali.2013.11.007>
- MINSA (2011). R.M. N° 527-2011/MINSA. Obtenido de Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428\\_RM527-2011-MINSA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf)

- MINSA. (2021). *RM N° 826-2021/MINSA MINSA*. Obtenido de Aprobar el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/192897/191622\\_RM\\_N\\_C2\\_B0850-2016-MINSA.PDF20180904-20266-15r01t2.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/192897/191622_RM_N_C2_B0850-2016-MINSA.PDF20180904-20266-15r01t2.PDF)
- Mirzoev, T., & Kane, S. (2018). Key strategies to improve systems for managing patient complaints within health facilities - what can we learn from the existing literature?. *Global health action*, 11(1), 1458938. <https://doi.org/10.1080/16549716.2018.1458938>
- Moreno, A. (2020). *Calidad de la atención prenatal desde la percepción del usuario en el Centro de Salud Materno Infantil Magdalena, abril 2018*. Obtenido de Universidad Nacional Mayor de San Marcos: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8060>
- Moscoso, M., Villarreal, D., Castillo, R., Bellido, L., & Mezones, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 167-177. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4621>
- Murillo, J., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, G., Munares, O. & Del Carmen, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), 288-297. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Navarrete, S., Gómez, A., Riebeling o, C., López, G., & Nava, A. (2013). La investigación sobre calidad de la atención en el Instituto Mexicano del Seguro Social. Estudio bibliométrico. *Salud Pública De México*, 55(6), 564-571. <https://doi.org/10.21149/spm.v55i6.7302>
- O'Dowd, E., Lydon, S. & Madden, C. & O'Connor, P. (2020) A systematic review of patient complaints about general practice. *Fam Pract.* 2020 Jul 23;37(3):297-305. doi: 10.1093/fampra/cmz082.
- Organización Mundial de la Salud (2020) Servicios sanitarios de calidad <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Padilla, N. & Bravo, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: lista de verificación de calidad metodológica. *Revista de Salud Pública*, 21, 1-5. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n4.798900>
- Pedraza, G. (2020). *Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020*. Obtenido de Universidad César Vallejo. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63280>
- PCM. (2021). *Secretaría de Gestión Pública*. Recuperado el 01 de Mayo de 2021, de Presidencia del Consejo de Ministros: <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Prout, K. & Hoff, T., (2019). Comparing retail clinics with other sites of care a systematic review of cost, quality, and patient satisfaction, *Medival Care*, 734-741. doi: 10.1097/MLR.0000000000001164

- Ruiz, M. (2020). *Revisión sistemática de estudios de calidad de atención a usuarios externos en los establecimientos de salud a nivel nacional*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50316>
- Ross, A., Zeballos, J. & Infante, A. (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe, *La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Revista Panamericana de Salud Pública*, 93-98. <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3007.pdf>
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, S., Queiroz, A. & Gomes, M. (2016). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Lat Am Enfermagem* 454-460. doi: 10.1590 / 0104-1169.3241.243
- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-9. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&tlng=es).
- Sevilla, S. & Zabalegui, A. (2019). Analysis instruments for the performance of advanced. *clinical nursing volume 29, Issue 2, 90-98*. <https://doi.org/10.1016/j.enfcle.2017.10.003>
- Valenzuela, F., Romani, F., Monteza, B. M., Fuentes, D., Vilchez, E., & Salaverry, O. (2018). Prácticas Culturales Vinculadas Al Cuidado De La Salud Y Percepción Sobre La Atención en Establecimientos De Salud en Residentes De Centros Poblados Alto-Andinos De Huancavelica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(1), 84–92. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.351.3603>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Lima: Marcombo.
- Vega, M. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad de atención médica en el Policlínico Víctor Panta Rodríguez EsSalud - Chimbote, 2020*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54275>
- Villamar, M. (2020). *Calidad de atención y factores asociados en usuarias externas de gineco-obstetricia del Centro de Salud Tipo C Naranjal, Ecuador, 2020*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56608>
- Vizcaíno, A., Vizcaíno, V. & Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18, 27-36. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.21033>
- Yanyan, W. (2018). Improving the healthcare service quality in Chinese Public class-A hospitals: From frontline healthcare professionals perspectives, ISCTE Business School: Instituto Universitario de Lisboa, 1-61 [https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/17940/1/Master\\_Wang\\_Yanyan.pdf](https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/17940/1/Master_Wang_Yanyan.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Titulo: Instrumentos Técnicos Normativos y Calidad de Atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del Instituto Nacional Materno Perinatal – 2021									
Autor: Pezo Atoche, Carlos Javier									
Problema	Objetivo	Hipotesis	Variables e Indicadores						
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación de los instrumentos técnicos normativos y la calidad de atención en los Servicios de Hospitalización Obstétricas del INMP, en el periodo 2021?,</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación de fiabilidad con los instrumentos técnicos normativos del INMP en el periodo 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con los instrumentos técnicos normativos en el INMP en el periodo 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación de seguridad y los instrumentos técnicos normativos en el INMP, en el periodo 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación de la empatía y los instrumentos técnicos normativos en el INMP, en el periodo 2021?,</p> <p>¿Cuál es la relación de los aspectos tangibles y los instrumentos técnicos normativos en el INMP, en el periodo 2021?.</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación de los instrumentos técnicos normativos en la calidad de la atención en los Servicios de Hospitalización Obstétricas del INMP al 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación de fiabilidad con los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de capacidad de respuesta con los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de la seguridad y los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de empatía y los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021. Determinar la relación de los aspectos tangibles y los instrumentos técnicos normativos en el INMP al 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General.</b> Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la calidad de atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021.</p> <p><b>hipótesis específicas:</b> Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la fiabilidad del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la capacidad de respuesta del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con la seguridad del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa</p>	Variable 1: Calidad de Atención			<p>1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno</p> <p>Alta (72-100) Medio (46-71) Baja (20-45)</p>			
			Dimensión	Indicador	Ítems		Escalas y Valores	Niveles y Rango	
			Fiabilidad	Actitud Compromiso Conocimiento	1 al 4				
			Capacidad de Respuesta	Tiempo Procesos Resultados	5 al 8				
			Seguridad	Amabilidad Privacidad Atención	9 al 12				
			.Empatía	Actitud Compromiso Conocimiento	13 al 16				
			Aspectos Tangibles	Instalaciones Equipos e Instrumentos Insumos	17 al 20				
			Variable 2: Instrumentos técnicos normativos						
			Disponibilidad de recursos	Precisiones Cuantitativas Precisiones Cualitativas	1 al 5				
			Organización	Estructura Recursos Humanos Funciones Procesos	6 al 10				
			Control	Supervisión Evaluación Monitoreo	11 al 15				
			Capacitación del trabajador.	Desarrollo de Capacidades Calidad de las capacitaciones.	16 al 20				
			Vigencia de los documentos	Menor de 3 años Mayor de 3 años	21 al 25				

		entre los instrumentos técnicos normativos con la empatía del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021. Existe una relación significativa entre los instrumentos técnicos normativos con los aspectos tangibles del Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP 2021.					
Nivel – Diseño de Investigación	Poblacion y Muestra			Técnica e Instrumentos		Estadística a utilizar	
No experimental, transversal y correlacionar, con enfoque cuantitativo	Población: Trabajadores que laboran y pacientes del Servicio de Hospitalización Obstetricas del INMP		Variable 1: Calidad de Atención Técnica encuesta	Instrumento: Cuestionario Ambito de Aplicación: Servicio de Hospitalización Obstetricas del INMP Forma de Administración: Directa		Descriptiva: Frecuencia, porcentajes en tablas y figuras con su interpretación por cada una de las variables y la hipotesis. Referencial: La prueba estadística en el software SPSS, como medir el grado de correspondencia y del coeficiente de correlacion.	
	Muestra: Todo el perosnal que labora en el servicio de hospitaliacion obstetricas y se toma una muestra representativa de 292 pacientes. Muestreo: No probabilistico		Variable 2: Instrumentos técnicos normativos Técnica encuesta	Instrumento: Cuestionario Ambito de Aplicación: Servicio de Hospitalización Obstetricas del INMP Forma de Administración: Directa			

**Nota:** *Elaboración propia.*

**Anexo 2:** Operacionalización de Variable 1 Calidad de Atención

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Calidad de atención	Es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar	Mediante la matriz SERVQUAL permite la medición de la calidad de servicio.	Fiabilidad	Actitud Compromiso Conocimiento	Ordinal 1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno
			Capacidad de Respuesta	Tiempo Procesos	
			Seguridad	Resultados Amabilidad Privacidad Atención	
			.Empatía	Actitud Compromiso Conocimiento	
			Aspectos Tangibles	Instalaciones Equipos e Instrumentos Insumos	

**Nota:** *Elaboración propia.*

**Anexo 3:** Operacionalización de Variable 2 Instrumentos técnicos normativos.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Instrumentos técnicos normativos.	Todo aquel documento oficial que tiene por objetivo transmitir información estandarizada y aprobada sobre aspectos técnicos, sean estos asistenciales, sanitarios y/o administrativos.	Normas que reducen la brecha temática en gestión de calidad.	Disponibilidad de recursos  Organización  Control  Capacitación del trabajador.  Vigencia de los documentos	Precisiones Cuantitativas Precisiones Cualitativas Estructura Recursos Humanos Funciones Procesos Supervisión Evaluación Monitoreo Desarrollo de Capacidades Calidad de las capacitaciones. Menor de 3 años Mayor de 3 años	Ordinal 1 = No es Importante 2 = Poco Importante 3 = Neutral 4 = Importante 5 = Muy importante

**Nota:** *Elaboración propia.*

**Anexo 4:** Tabla de Jueces expertos.

Tabla Validación de Variable1

Calidad de Atención

Nº	Grado	Apellidos y Nombres del experto	Dictamen
1	Doctorado	HUAMANI PEDROZA, Marcelina Daniela	Aplicable
2	Magister	COTRINA CACERES, María del Pilar	Aplicable
3	Especialista	TITO CCOICCA, Doris	Aplicable

*Nota: Elaboración propia*

Tabla: Validación de Variable2

Instrumentos técnicos normativos

Nº	Grado	Apellidos y Nombres del experto	Dictamen
1	Magister	OBREGÓN AYSANOVA, Ricardo José	Aplicable
2	Magister	PURIZACA REA, Nancy Giovanna	Aplicable
3	Magister	HUAMANI PEDROZA, Marcelina Daniela	Aplicable

**Nota:** *Elaboración propia.*

## Anexo 5: Fichas de validación de instrumentos



ESCUELA DE POSTGRADO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica están bien distribuidos para la atención?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de hospitalización obstétrica cuenta con equipos modernos y materiales para una mejor atención?	✓		✓		✓		
3	¿La vestimenta del personal del servicio de hospitalización obstétrica está correctamente vestido e identificado?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica son confortables y visualmente agradables?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La atención del servicio de hospitalización obstétrica es rápida y eficiente?	✓		✓		✓		
6	¿Los tiempos de atención y de respuesta ante una eventualidad en el servicio de hospitalización obstétrica son los adecuados?	✓		✓		✓		
7	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica muestra interés en resolver eventualidades?	✓		✓		✓		
8	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica demuestra capacidad y profesionalismo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica, siempre están aptos para solucionar las inquietudes presentadas en la atención del paciente?	✓		✓		✓		
10	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica informa el tiempo en que darán la solución al problema, cumpliendo los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trámites documentarios son efectivos, rápidos y adecuados en la atención al paciente del servicio de hospitalización obstétrica?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que los reclamos presentados en el servicio de hospitalización obstétrica se solucionan en forma eficaz y rápida?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Considera que el servicio de hospitalización obstétrica la atención al usuario es de forma personalizada?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica comprende las necesidades del paciente?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que el personal asistencial del servicio de hospitalización obstétrica muestra preocupación e interés hacia el paciente?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que el personal profesional asistencial tiene el tiempo y la paciencia en escuchar al paciente y dar solución con prontitud?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica, demuestra amabilidad en todo momento?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica transmite la confianza al paciente?	✓		✓		✓		
19	¿Considera que los reclamos son solucionados en el servicio de hospitalización obstétrica?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo considera la atención como se brinda en el servicio de hospitalización obstétrica, se demuestra garantía a solución al problema?	✓		✓		✓		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra.: Marcelina Daniela HUAMANI PEDROZA            **DNI:** 10427943

**Especialidad del validador:**    Doctorado en Salud Pública.

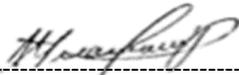
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima 25, de mayo del 2021**

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica están bien distribuidos para la atención?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de hospitalización obstétrica cuenta con equipos modernos y materiales para una mejor atención?	✓		✓		✓		
3	¿La vestimenta del personal del servicio de hospitalización obstétrica está correctamente vestido e identificado?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica son confortables y visualmente agradables?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La atención del servicio de hospitalización obstétrica es rápida y eficiente?	✓		✓		✓		
6	¿Los tiempos de atención y de respuesta ante una eventualidad en el servicio de hospitalización obstétrica son los adecuados?	✓		✓		✓		
7	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica muestra interés en resolver eventualidades?	✓		✓		✓		
8	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica demuestra capacidad y profesionalismo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica, siempre están aptos para solucionar las inquietudes presentadas en la atención del paciente?	✓		✓		✓		
10	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica informa el tiempo en que darán la solución al problema, cumpliendo los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trámites documentarios son efectivos, rápidos y adecuados en la atención al paciente del servicio de hospitalización obstétrica?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que los reclamos presentados en el servicio de hospitalización obstétrica se solucionan en forma eficaz y rápida?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Considera que el servicio de hospitalización obstétrica la atención al usuario es de forma personalizada?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica comprende las necesidades del paciente?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que el personal asistencial del servicio de hospitalización obstétrica muestra preocupación e interés hacia el paciente?	✓		✓		✓		
16	¿Cree usted que el personal profesional asistencial tiene el tiempo y la paciencia en escuchar al paciente y dar solución con prontitud?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica, demuestra amabilidad en todo momento?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica transmite la confianza al paciente?	✓		✓		✓		
19	¿Considera que los reclamos son solucionados en el servicio de hospitalización obstétrica?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo considera la atención como se brinda en el servicio de hospitalización obstétrica, se demuestra garantía a solución al problema?	✓		✓		✓		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COTRINA CAJERES MARIA DEL PILAR            DNI: 08506279

Especialidad del validador: MAGISTER EN OBSTETRICIA

24...de...05...del 20...21

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

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

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
*Maria del Pilar Cotrina Cáceres*  
Obst. María del Pilar Cotrina Cáceres

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCION**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica están bien distribuidos para la atención?	✓		✓		✓		
2	¿El servicio de hospitalización obstétrica cuenta con equipos modernos y materiales para una mejor atención?	✓		✓		✓		
3	¿La vestimenta del personal del servicio de hospitalización obstétrica está correctamente vestido e identificado?	✓		✓		✓		
4	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica son confortables y visualmente agradables?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿La atención del servicio de hospitalización obstétrica es rápida y eficiente?	✓		✓		✓		
6	¿Los tiempos de atención y de respuesta ante una eventualidad en el servicio de hospitalización obstétrica son los adecuados?	✓		✓		✓		
7	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica muestra interés en resolver eventualidades?	✓		✓		✓		
8	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica demuestra capacidad y profesionalismo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica, siempre están aptos para solucionar las inquietudes presentadas en la atención del paciente?	✓		✓		✓		
10	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica informa el tiempo en que darán la solución al problema, cumpliendo los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que los trámites documentarios son efectivos, rápidos y adecuados en la atención al paciente del servicio de hospitalización obstétrica?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que los reclamos presentados en el servicio de hospitalización obstétrica se solucionan en forma eficaz y rápida?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Considera que el servicio de hospitalización obstétrica la atención al usuario es de forma personalizada?	✓		✓		✓	
14	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica comprende las necesidades del paciente?	✓		✓		✓	
15	¿Considera que el personal asistencial del servicio de hospitalización obstétrica muestra preocupación e interés hacia el paciente?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que el personal profesional asistencial tiene el tiempo y la paciencia en escuchar al paciente y dar solución con prontitud?	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica, demuestra amabilidad en todo momento?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica transmite la confianza al paciente?	✓		✓		✓	
19	¿Considera que los reclamos son solucionados en el servicio de hospitalización obstétrica?	✓		✓		✓	
20	¿Cómo considera la atención como se brinda en el servicio de hospitalización obstétrica, se demuestra garantía a solución al problema?	✓		✓		✓	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Doris Tito Ccoicca DNI: 06257101

Especialidad del validador: Especialista En Enfermería En Cuidados Intensivos Neonatales

25 de May del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
LIC. Doris M. Tito Ccoicca  
JEFA DEL SERVICIO OBSTETRICA D  
PARTO Y PARTO II  
CEP: 50110 REC: 10072

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>								
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión del Instituto Nacional Materno Perinatal para alcanzar los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados para mejorar la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Considera Usted que los recursos disponibles son suficientes para cumplir sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Cree usted que la planificación de las actividades tienen que estar en relación con el proceso presupuestal de la institución.	✓		✓		✓		
5	La disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, de equipos e insumos médicos y material de escritorio en el instituto es el adecuado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN</b>								
6	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.	✓		✓		✓		
7	En cuanto a la estructura organizacional del Instituto Nacional Materno Perinatal, lo considera adecuado.	✓		✓		✓		
8	Considera Usted que la asignación de funciones y tareas del personal es proporcional para todos.	✓		✓		✓		
9	Cree Usted que existe comunicación efectiva entre las diversas oficinas, unidades y áreas del Instituto Nacional Materno Perinatal.	✓		✓		✓		
10	Conoce usted los mecanismo para solicitar mejoras de los procesos y procedimientos para lograr los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>								
11	Cree Usted que se realizan evaluaciones periódicas al personal del área donde Usted realiza sus funciones, para mejorar las capacidades.	✓		✓		✓		
12	Considera Usted que existe supervisión permanente, que permite mejorar su rendimiento en su trabajo diario.	✓		✓		✓		
13	Considera Usted que el monitoreo constante promueve el mejor desempeño de sus funciones en el Instituto Nacional Materno Perinatal	✓		✓		✓		
14	Su percepción conforme a las medidas correctivas que se realizan en la institución después de un control posterior, mejora la calidad de la atención.	✓		✓		✓		
15	En el cumplimiento de las funciones del personal de la Institución, como califica su desempeño de sus compañeros.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CAPACITACION DE PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de capacitación para contar con personal calificado.	✓		✓		✓	
17	Considera que la capacidad del personal en la institución, es el óptimo en el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓	
18	Como considera las capacitaciones y actualizaciones aplicado al personal de la institución.	✓		✓		✓	
19	Cómo califica usted, las charlas sobre ética, anticorrupción, interrelaciones personales y coaching en el instituto.	✓		✓		✓	
20	Conoce Usted la existencia de un sistema de capacitación en la institución.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: VIGENCIAS DE DOCUMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No
21	Tiene conocimiento de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA del 19 de junio de 2020, sobre Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.	✓		✓		✓	
22	Considera importante sobre el documento que describe sobre la interculturalidad en los servicios de salud en la Institución.	✓		✓		✓	
23	Conoce la Resolución Ministerial N° 504- 2010-MINSA del 22 de junio de 2010 en donde se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Nacional Materno Perinatal.	✓		✓		✓	
24	Considera que el manual de funciones permite el desarrollo y la fluidez de los procesos técnicos administrativos/asistenciales.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que a través de la Ley N° 27815, se puede reconocer el principio de inclusión y equidad.	✓		✓		✓	

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

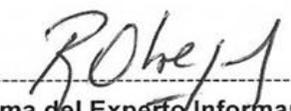
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RICARDO JOSE OBREGON AYSANO    DNI: 08533737

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

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

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

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>								
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión del Instituto Nacional Materno Perinatal para alcanzar los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados para mejorar la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Considera Usted que los recursos disponibles son suficientes para cumplir sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Cree usted que la planificación de las actividades tienen que estar en relación con el proceso presupuestal de la institución.	✓		✓		✓		
5	La disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, de equipos e insumos médicos y material de escritorio en el instituto es el adecuado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN</b>								
6	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.	✓		✓		✓		
7	En cuanto a la estructura organizacional del Instituto Nacional Materno Perinatal, lo considera adecuado.	✓		✓		✓		
8	Considera Usted que la asignación de funciones y tareas del personal es proporcional para todos.	✓		✓		✓		
9	Cree Usted que existe comunicación efectiva entre las diversas oficinas, unidades y áreas del Instituto Nacional Materno Perinatal.	✓		✓		✓		
10	Conoce usted los mecanismo para solicitar mejoras de los procesos y procedimientos para lograr los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>								
11	Cree Usted que se realizan evaluaciones periódicas al personal del área donde Usted realiza sus funciones, para mejorar las capacidades.	✓		✓		✓		
12	Considera Usted que existe supervisión permanente, que permite mejorar su rendimiento en su trabajo diario.	✓		✓		✓		
13	Considera Usted que el monitoreo constante promueve el mejor desempeño de sus funciones en el Instituto Nacional Materno Perinatal	✓		✓		✓		
14	Su percepción conforme a las medidas correctivas que se realizan en la institución después de un control posterior, mejora la calidad de la atención.	✓		✓		✓		
15	En el cumplimiento de las funciones del personal de la Institución, como califica su desempeño de sus compañeros.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CAPACITACION DE PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de capacitación para contar con personal calificado.	✓		✓		✓	
17	Considera que la capacidad del personal en la institución, es el óptimo en el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓	
18	Como considera las capacitaciones y actualizaciones aplicado al personal de la institución.	✓		✓		✓	
19	Cómo califica usted, las charlas sobre ética, anticorrupción, interrelaciones personales y coaching en el instituto.	✓		✓		✓	
20	Conoce Usted la existencia de un sistema de capacitación en la institución.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: VIGENCIAS DE DOCUMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No
21	Tiene conocimiento de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA del 19 de junio de 2020, sobre Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.	✓		✓		✓	
22	Considera importante sobre el documento que describe sobre la interculturalidad en los servicios de salud en la Institución.	✓		✓		✓	
23	Conoce la Resolución Ministerial N° 504- 2010-MINSA del 22 de junio de 2010 en donde se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Nacional Materno Perinatal.	✓		✓		✓	
24	Considera que el manual de funciones permite el desarrollo y la fluidez de los procesos técnicos administrativos/asistenciales.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que a través de la Ley N° 27815, se puede reconocer el principio de inclusión y equidad.	✓		✓		✓	

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

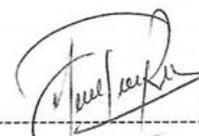
Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PURIZACA REA NANCY GIOVANNA ..... DNI: 1066 2779 .....

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública. .....

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS INSTRUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>								
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión del Instituto Nacional Materno Perinatal para alcanzar los objetivos propuestos.	✓		✓		✓		
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados para mejorar la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
3	Considera Usted que los recursos disponibles son suficientes para cumplir sus funciones.	✓		✓		✓		
4	Cree usted que la planificación de las actividades tienen que estar en relación con el proceso presupuestal de la institución.	✓		✓		✓		
5	La disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, de equipos e insumos médicos y material de escritorio en el instituto es el adecuado.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN</b>								
6	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.	✓		✓		✓		
7	En cuanto a la estructura organizacional del Instituto Nacional Materno Perinatal, lo considera adecuado.	✓		✓		✓		
8	Considera Usted que la asignación de funciones y tareas del personal es proporcional para todos.	✓		✓		✓		
9	Cree Usted que existe comunicación efectiva entre las diversas oficinas, unidades y áreas del Instituto Nacional Materno Perinatal.	✓		✓		✓		
10	Conoce usted los mecanismo para solicitar mejoras de los procesos y procedimientos para lograr los objetivos de la institución	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL</b>								
11	Cree Usted que se realizan evaluaciones periódicas al personal del área donde Usted realiza sus funciones, para mejorar las capacidades.	✓		✓		✓		
12	Considera Usted que existe supervisión permanente, que permite mejorar su rendimiento en su trabajo diario.	✓		✓		✓		
13	Considera Usted que el monitoreo constante promueve el mejor desempeño de sus funciones en el Instituto Nacional Materno Perinatal	✓		✓		✓		
14	Su percepción conforme a las medidas correctivas que se realizan en la institución después de un control posterior, mejora la calidad de la atención.	✓		✓		✓		
15	En el cumplimiento de las funciones del personal de la Institución, como califica su desempeño de sus compañeros.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: CAPACITACION DE PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de capacitación para contar con personal calificado.	✓		✓		✓	
17	Considera que la capacidad del personal en la institución, es el óptimo en el desarrollo de sus funciones.	✓		✓		✓	
18	Como considera las capacitaciones y actualizaciones aplicado al personal de la institución.	✓		✓		✓	
19	Cómo califica usted, las charlas sobre ética, anticorrupción, interrelaciones personales y coaching en el instituto.	✓		✓		✓	
20	Conoce Usted la existencia de un sistema de capacitación en la institución.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: VIGENCIAS DE DOCUMENTOS		Si	No	Si	No	Si	No
21	Tiene conocimiento de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA del 19 de junio de 2020, sobre Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.	✓		✓		✓	
22	Considera importante sobre el documento que describe sobre la interculturalidad en los servicios de salud en la Institución.	✓		✓		✓	
23	Conoce la Resolución Ministerial N° 504- 2010-MINSA del 22 de junio de 2010 en donde se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Instituto Nacional Materno Perinatal.	✓		✓		✓	
24	Considera que el manual de funciones permite el desarrollo y la fluidez de los procesos técnicos administrativos/asistenciales.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que a través de la Ley N° 27815, se puede reconocer el principio de inclusión y equidad.	✓		✓		✓	

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

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

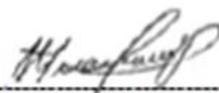
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/Mg. Marcelina Daniela HUAMANI PEDROZA            **DNI:**            10427943

**Especialidad del validador:** Maestría en Salud Pública

Lima, 25 de mayo del 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

### Anexo 6: Prueba de Normalidad de Kolmogorov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Calidad de atención	,172	132	,000	,935	132	,000
V2 Instrumentos técnicos normativos	,187	132	,000	,903	132	,000

**Nota:** Fuente SPSS.

### Anexo 7: Confiabilidad de instrumentos de investigación

Variable	Estadísticos de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de atención	,837	20
Instrumentos técnicos normativos	,838	25

**Nota:** Fuente SPSS.

### Anexo 8: Confiabilidad de Instrumentos – Coeficiente de Conbrach

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																																						
Encues ta	FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD							EMPATÍA							ASPECTOS TANGIBLES							TOTAL VARIABLE 1		
	1	2	3	4	D 1	%	Nivel	5	6	7	8	D 2	%	Nivel	9	10	11	12	D 3	%	Nivel	13	14	15	16	D 4	%	Nivel	17	18	19	20	D 5	%	Niv el	V 1	%	Nivel
E1	4	3	3	3	1 3	6 5	ALTA	2	3	4	4	1 3	65	ALTA	4	4	4	3	1 5	75	ALTA	3	4	4	4	15	75	ALTA	4	4	3	4	1 5	75	ALT A	7 1	7 1	MEDI O
E2	4	4	3	3	1 4	7 0	ALTA	3	2	3	4	1 2	60	MEDI O	4	4	4	4	1 6	80	ALTA	3	3	4	4	14	70	ALTA	4	4	4	3	1 5	75	ALT A	7 1	7 1	MEDI O
E3	5	3	3	3	1 4	7 0	ALTA	3	2	3	4	1 2	60	MEDI O	4	5	4	4	1 7	85	ALTA	4	4	4	4	16	80	ALTA	4	3	4	4	1 5	75	ALT A	7 4	7 4	ALTA
E4	4	3	3	3	1 3	6 5	ALTA	4	3	3	4	1 4	70	ALTA	4	4	3	4	1 5	75	ALTA	3	4	4	4	15	75	ALTA	4	4	3	4	1 5	75	ALT A	7 2	7 2	MEDI O
E5	5	4	3	3	1 5	7 5	ALTA	4	2	4	4	1 4	70	ALTA	5	4	3	4	1 6	80	ALTA	4	4	4	4	16	80	ALTA	5	4	4	4	1 7	85	ALT A	7 8	7 8	ALTA
E6	4	3	4	3	1 7	7 0	ALTA	5	3	4	4	1 6	80	ALTA	4	5	4	3	1 6	80	ALTA	4	3	4	4	15	75	ALTA	4	4	4	3	1 5	75	ALT A	7 6	7 6	ALTA
E7	4	4	4	3	1 5	7 5	ALTA	4	3	4	4	1 5	75	ALTA	4	3	4	3	1 4	70	ALTA	4	3	4	4	15	75	ALTA	4	4	3	5	1 6	80	ALT A	7 5	7 5	ALTA
E8	5	3	4	3	1 5	7 5	ALTA	5	2	3	4	1 4	70	ALTA	4	4	4	3	1 5	75	ALTA	4	3	4	4	15	75	ALTA	3	4	3	4	1 4	70	ALT A	7 3	7 3	ALTA
E9	4	3	3	3	1 3	6 5	ALTA	5	2	3	4	1 4	70	ALTA	5	3	4	4	1 6	80	ALTA	5	3	4	4	16	80	ALTA	3	5	4	3	1 5	75	ALT A	7 4	7 4	ALTA
E10	4	4	3	4	1 5	7 5	ALTA	4	3	4	4	1 5	75	ALTA	5	3	4	3	1 5	75	ALTA	5	4	4	3	16	80	ALTA	3	5	4	4	1 6	80	ALT A	7 7	7 7	ALTA
E11	3	3	4	3	1 3	6 5	ALTA	3	3	3	3	1 2	60	MEDI O	3	2	2	2	9	45	MEDI O	2	2	3	3	10	50	MEDIO	2	3	3	4	1 2	60	ME DIO	5 6	5 6	MEDI O
E12	4	3	3	4	1 4	7 0	ALTA	3	3	3	3	1 2	60	MEDI O	3	3	2	2	1 0	50	MEDI O	2	2	2	3	9	45	MEDIO	3	2	3	3	1 1	55	ME DIO	5 6	5 6	MEDI O
E13	3	4	3	3	1 3	6 5	ALTA	4	3	3	3	1 3	65	ALTA	3	3	3	3	1 2	60	MEDI O	3	2	2	4	11	55	MEDIO	4	4	5	2	1 5	75	ALT A	6 4	6 4	MEDI O
E14	4	3	4	4	1 5	7 5	ALTA	5	2	4	4	1 5	75	ALTA	4	4	2	3	1 3	65	ALTA	5	2	3	3	13	65	ALTA	4	3	5	4	1 6	80	ALT A	7 2	7 2	MEDI O
E15	3	3	4	3	1 3	6 5	ALTA	4	3	4	4	1 5	75	ALTA	4	3	3	4	1 4	70	ALTA	5	3	3	3	14	70	ALTA	4	3	5	4	1 6	80	ALT A	7 2	7 2	MEDI O
E16	4	3	3	4	1 4	7 0	ALTA	3	3	4	4	1 4	70	ALTA	4	3	2	2	1 1	55	MEDI O	5	2	3	4	14	70	ALTA	4	5	5	3	1 7	85	ALT A	7 0	7 0	MEDI O
E17	3	4	3	4	1 4	7 0	ALTA	3	3	3	3	1 2	60	MEDI O	3	4	2	4	1 3	65	ALTA	4	3	2	4	13	65	ALTA	3	5	5	3	1 6	80	ALT A	6 8	6 8	MEDI O
E18	4	3	4	3	1 4	7 0	ALTA	4	3	3	4	1 4	70	ALTA	4	4	3	3	1 4	70	ALTA	4	3	2	4	13	65	ALTA	3	4	4	4	1 5	75	ALT A	7 0	7 0	MEDI O
E19	4	4	4	4	1 6	8 0	ALTA	4	3	4	3	1 4	70	ALTA	3	4	4	3	1 4	70	ALTA	3	3	2	4	12	60	MEDIO	4	3	4	4	1 5	75	ALT A	7 1	7 1	MEDI O
E20	3	4	4	4	1 5	7 5	ALTA	3	3	4	4	1 4	70	ALTA	3	3	3	3	1 2	60	MEDI O	3	3	3	5	14	70	ALTA	3	3	3	3	1 2	60	ME DIO	6 7	6 7	MEDI O
E21	3	3	4	3	1 3	6 5	ALTA	4	3	4	4	1 5	75	ALTA	3	3	4	3	1 3	65	ALTA	3	2	3	5	13	65	ALTA	4	4	4	4	1 6	80	ALT A	7 0	7 0	MEDI O

E22	3	3	4	3	1	6	ALTA	3	3	4	4	1	70	ALTA	4	3	3	3	1	65	ALTA	4	4	4	3	15	75	ALTA	3	3	3	3	1	60	ME	6	6	MEDI
E23	4	3	3	4	1	7	ALTA	3	3	3	4	1	65	ALTA	4	4	4	3	1	75	ALTA	3	4	4	4	15	75	ALTA	4	3	4	3	1	70	ALT	7	7	MEDI
E24	4	4	3	3	1	7	ALTA	4	3	3	3	1	65	ALTA	4	4	4	4	1	80	ALTA	3	3	3	4	13	65	ALTA	4	4	3	4	1	75	ALT	7	7	MEDI
E25	4	4	4	3	1	7	ALTA	3	4	3	3	1	65	ALTA	3	4	4	4	1	75	ALTA	4	3	3	3	13	65	ALTA	4	4	4	3	1	75	ALT	7	7	MEDI
E26	4	3	3	4	1	7	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	4	4	4	3	1	75	ALTA	5	4	3	4	16	80	ALTA	4	4	4	4	1	80	ALT	7	7	ALTA
E27	4	3	3	4	1	7	ALTA	4	4	3	4	1	75	ALTA	4	3	3	4	1	70	ALTA	5	4	4	3	16	80	ALTA	4	4	4	4	1	80	ALT	7	7	ALTA
E28	4	3	3	4	1	7	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	3	3	4	4	1	70	ALTA	4	4	4	4	16	80	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALT	7	7	ALTA
E29	5	3	3	4	1	7	ALTA	3	4	4	4	1	75	ALTA	2	3	3	2	1	50	MEDI	4	4	3	3	14	70	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALT	6	6	MEDI
E30	5	4	3	3	1	7	ALTA	3	4	3	4	1	70	ALTA	3	3	4	4	1	70	ALTA	4	4	4	3	15	75	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALT	7	7	ALTA
E31	5	4	3	4	1	8	ALTA	3	4	4	4	1	75	ALTA	3	3	4	4	1	70	ALTA	3	5	4	4	16	80	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALT	7	7	ALTA
E32	3	3	4	4	1	7	ALTA	3	4	4	4	1	75	ALTA	3	3	3	4	1	65	ALTA	4	5	3	4	16	80	ALTA	3	4	4	2	1	65	ALT	7	7	MEDI
E33	3	3	4	4	1	7	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	3	3	4	3	1	65	ALTA	4	5	3	3	15	75	ALTA	3	4	4	2	1	65	ALT	7	7	MEDI
E34	3	3	4	3	1	6	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	4	3	3	4	1	70	ALTA	4	5	3	3	15	75	ALTA	5	4	4	2	1	75	ALT	7	7	MEDI
E35	4	4	4	4	1	8	ALTA	4	3	4	3	1	70	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	4	4	4	3	15	75	ALTA	4	3	4	2	1	65	ALT	7	7	ALTA
E36	4	4	4	4	1	8	ALTA	4	3	3	3	1	65	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	4	4	4	3	15	75	ALTA	4	3	4	3	1	70	ALT	7	7	ALTA
E37	4	4	4	4	1	8	ALTA	4	3	3	4	1	70	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALTA	4	4	3	4	15	75	ALTA	4	4	4	2	1	70	ALT	7	7	ALTA
E38	3	3	3	3	1	6	MEDI	3	3	4	3	1	65	ALTA	3	4	4	4	1	75	ALTA	4	4	3	3	14	70	ALTA	4	4	4	3	1	75	ALT	6	6	MEDI
E39	3	3	4	4	1	7	ALTA	4	3	3	4	1	70	ALTA	3	4	4	4	1	75	ALTA	5	4	3	4	16	80	ALTA	4	4	4	2	1	70	ALT	7	7	ALTA
E40	4	4	3	4	1	7	ALTA	5	3	3	4	1	75	ALTA	3	4	4	3	1	70	ALTA	3	4	4	4	15	75	ALTA	4	4	4	2	1	70	ALT	7	7	ALTA
E41	4	3	3	4	1	7	ALTA	5	3	3	4	1	75	ALTA	3	4	2	3	1	60	MEDI	3	4	4	4	15	75	ALTA	4	4	4	2	1	70	ALT	7	7	MEDI
E42	3	4	3	4	1	7	ALTA	4	3	3	3	1	65	ALTA	3	4	3	3	1	65	ALTA	3	4	4	4	15	75	ALTA	5	3	4	4	1	80	ALT	7	7	MEDI
E43	3	3	3	4	1	6	ALTA	3	3	4	3	1	65	ALTA	4	4	2	3	1	65	ALTA	3	3	2	3	11	55	MEDIO	5	3	4	4	1	80	ALT	6	6	MEDI
E44	3	4	3	4	1	7	ALTA	5	3	4	3	1	75	ALTA	4	4	3	3	1	70	ALTA	3	3	2	4	12	60	MEDIO	5	3	4	4	1	80	ALT	7	7	MEDI
E45	3	4	3	4	1	7	ALTA	5	3	4	3	1	75	ALTA	4	4	2	3	1	65	ALTA	4	3	2	4	13	65	ALTA	4	4	4	4	1	80	ALT	7	7	MEDI
E46	3	4	4	4	1	7	ALTA	5	4	4	3	1	80	ALTA	4	4	2	3	1	65	ALTA	4	3	2	4	13	65	ALTA	4	4	3	3	1	70	ALT	7	7	MEDI

					5	5							6															4		A	1	1	O								
E47	3	3	4	4	1	7	ALTA	5	4	4	3	1	6	80	ALTA	3	4	3	3	1	3	65	ALTA	4	3	2	4	13	65	ALTA	4	4	3	2	1	3	65	ALT	6	6	MEDI
E48	5	4	4	3	1	8	ALTA	5	4	4	3	1	6	80	ALTA	3	4	3	4	1	4	70	ALTA	4	3	3	4	14	70	ALTA	4	4	3	3	1	4	70	ALT	7	7	ALTA
E49	3	3	4	3	1	6	ALTA	4	4	5	5	1	8	90	ALTA	4	3	4	4	1	5	75	ALTA	4	5	5	4	18	90	ALTA	3	4	4	4	1	5	75	ALT	7	7	ALTA
E50	4	2	3	3	1	6	MEDI	3	4	3	3	1	3	65	ALTA	3	3	3	3	1	2	60	MEDI	4	2	2	2	10	50	MEDIO	2	2	2	4	1	0	50	ME	5	5	MEDI
E51	4	2	2	3	1	5	MEDI	3	3	3	2	1	1	55	MEDI	3	3	3	3	1	2	60	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	2	3	3	1	2	60	ME	5	5	MEDI
E52	4	2	3	2	1	5	MEDI	4	3	3	3	1	3	65	ALTA	3	4	3	3	1	3	65	ALTA	4	3	1	2	10	50	MEDIO	4	2	4	4	1	4	70	ALT	6	6	MEDI
E53	4	2	4	3	1	6	ALTA	4	3	3	2	1	2	60	MEDI	3	4	3	3	1	3	65	ALTA	4	2	2	2	10	50	MEDIO	4	2	3	3	1	2	60	ME	6	6	MEDI
E54	4	2	4	3	1	6	ALTA	3	3	3	2	1	1	55	MEDI	3	4	3	3	1	3	65	ALTA	4	2	3	2	11	55	MEDIO	4	2	4	3	1	3	65	ALT	6	6	MEDI
E55	4	2	3	3	1	6	MEDI	3	2	3	2	1	0	50	MEDI	3	2	3	3	1	1	55	MEDI	4	2	2	2	10	50	MEDIO	4	3	2	2	1	1	55	ME	5	5	MEDI
E56	4	3	4	3	1	7	ALTA	3	3	3	3	1	2	60	MEDI	3	3	3	3	1	2	60	MEDI	4	2	3	3	12	60	MEDIO	3	3	2	3	1	1	55	ME	6	6	MEDI
E57	4	3	3	3	1	6	ALTA	4	3	3	3	1	3	65	ALTA	4	3	3	3	1	3	65	ALTA	4	3	3	3	13	65	ALTA	3	3	3	3	1	2	60	ME	6	6	MEDI
E58	4	3	2	3	1	6	MEDI	4	3	3	3	1	3	65	ALTA	3	3	4	3	1	3	65	ALTA	4	3	3	3	13	65	ALTA	3	2	3	3	1	1	55	ME	6	6	MEDI
E59	4	3	2	3	1	6	MEDI	4	2	3	3	1	2	60	MEDI	3	3	4	4	1	4	70	ALTA	4	3	2	3	12	60	MEDIO	3	2	3	3	1	1	55	ME	6	6	MEDI
E60	4	2	2	3	1	5	MEDI	4	3	2	3	1	2	60	MEDI	4	3	4	4	1	5	75	ALTA	4	2	2	2	10	50	MEDIO	3	2	3	4	1	2	60	ME	6	6	MEDI
E61	4	2	3	3	1	6	MEDI	3	3	2	3	1	1	55	MEDI	4	3	3	4	1	4	70	ALTA	4	2	2	2	10	50	MEDIO	3	3	4	3	1	3	65	ALT	6	6	MEDI
E62	4	2	4	3	1	6	ALTA	3	3	2	3	1	1	55	MEDI	4	3	3	2	1	2	60	MEDI	4	2	2	2	10	50	MEDIO	3	3	3	3	1	2	60	ME	5	5	MEDI
E63	4	4	5	4	1	8	ALTA	3	3	5	5	1	6	80	ALTA	5	2	5	5	1	7	85	ALTA	4	2	2	4	12	60	MEDIO	3	4	4	4	1	5	75	ALT	7	7	ALTA
E64	5	2	2	2	1	5	MEDI	3	4	4	3	1	4	70	ALTA	4	3	4	4	1	5	75	ALTA	4	3	2	4	13	65	ALTA	4	5	5	4	1	8	90	ALT	7	7	MEDI
E65	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	2	3	2	1	0	50	MEDI	3	3	2	2	1	0	50	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	4	4	4	1	6	80	ALT	5	5	MEDI
E66	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	2	3	2	1	0	50	MEDI	3	3	2	3	1	1	55	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	3	4	4	1	5	75	ALT	5	5	MEDI
E67	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	2	3	2	1	0	50	MEDI	3	3	2	3	1	1	55	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	4	3	4	1	5	75	ALT	5	5	MEDI
E68	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	2	3	2	1	0	50	MEDI	3	3	2	2	1	0	50	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	4	4	3	4	1	5	75	ALT	5	5	MEDI
E69	5	2	3	2	1	6	MEDI	3	3	3	2	1	1	55	MEDI	3	3	2	3	1	1	55	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	4	3	4	4	1	5	75	ALT	6	6	MEDI
E70	5	2	3	2	1	6	MEDI	3	3	3	2	1	1	55	MEDI	3	3	3	3	1	2	60	MEDI	4	3	3	4	14	70	ALTA	4	4	3	4	1	5	75	ALT	6	6	MEDI

E71	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	3	3	2	1	55	MEDI	2	3	2	3	1	50	MEDI	4	3	4	4	15	75	ALTA	4	3	4	4	1	75	ALT	6	6	MEDI
E72	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	2	3	2	1	50	MEDI	2	3	3	3	1	55	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	4	3	4	1	75	ALT	5	5	MEDI
E73	4	2	3	2	1	5	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	4	3	4	1	75	ALT	5	5	MEDI
E74	3	2	3	2	1	5	MEDI	3	4	2	2	1	55	MEDI	2	2	2	3	9	45	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	4	4	4	3	1	75	ALT	5	5	MEDI
E75	3	2	4	2	1	5	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	3	2	3	2	1	50	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	4	3	4	3	1	70	ALT	5	5	MEDI
E76	3	2	4	2	1	5	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	4	3	3	4	14	70	ALTA	4	4	4	4	1	80	ALT	5	5	MEDI
E77	3	3	3	3	1	6	MEDI	3	3	3	3	1	60	MEDI	2	3	3	3	1	55	MEDI	2	3	2	3	10	50	MEDIO	2	3	3	3	1	55	ME	5	5	MEDI
E78	3	2	2	2	9	4	MEDI	2	3	2	2	9	45	MEDI	3	3	2	3	1	55	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	2	3	4	4	1	65	ALT	5	5	MEDI
E79	3	3	3	2	1	5	MEDI	2	2	3	4	1	55	MEDI	3	2	2	3	1	50	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	3	3	4	4	1	70	ALT	5	5	MEDI
E80	3	2	2	2	9	4	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDI	3	2	2	3	1	50	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E81	3	3	2	2	1	5	MEDI	2	2	3	2	9	45	MEDI	3	2	2	3	1	50	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E82	3	3	2	2	1	5	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDI	3	3	3	3	1	60	MEDI	4	3	3	3	13	65	ALTA	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E83	3	2	2	3	1	5	MEDI	2	3	3	2	1	50	MEDI	2	3	3	2	1	50	MEDI	3	3	2	2	10	50	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E84	4	2	2	2	1	5	MEDI	2	3	2	2	9	45	MEDI	2	3	3	2	1	50	MEDI	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E85	4	3	2	2	1	5	MEDI	2	3	3	2	1	50	MEDI	2	3	3	2	1	50	MEDI	3	3	2	2	10	50	MEDIO	3	3	4	4	1	70	ALT	5	5	MEDI
E86	4	2	2	2	1	5	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDI	3	2	3	2	1	50	MEDI	4	3	3	2	12	60	MEDIO	3	3	4	4	1	70	ALT	5	5	MEDI
E87	4	2	2	2	1	5	MEDI	2	2	3	3	1	50	MEDI	3	2	3	3	1	55	MEDI	4	3	2	3	12	60	MEDIO	3	3	4	4	1	70	ALT	5	5	MEDI
E88	3	3	2	2	1	5	MEDI	3	2	3	3	1	55	MEDI	3	2	3	3	1	55	MEDI	4	3	2	3	12	60	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E89	3	3	2	3	1	5	MEDI	3	2	2	3	1	50	MEDI	2	2	3	3	1	50	MEDI	3	3	3	2	11	55	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E90	3	3	2	3	1	5	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	2	3	3	2	1	50	MEDI	3	3	2	2	10	50	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E91	3	3	2	3	1	5	MEDI	3	3	2	3	1	55	MEDI	2	3	2	2	9	45	MEDI	3	3	2	2	10	50	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI
E92	5	4	4	5	1	9	ALTA	4	5	4	4	1	85	ALTA	3	2	3	2	1	50	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	ME	6	6	MEDI
E93	5	4	4	4	1	8	ALTA	4	5	4	4	1	85	ALTA	3	2	3	2	1	50	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	ME	6	6	MEDI
E94	4	4	4	5	1	8	ALTA	4	5	4	4	1	85	ALTA	3	2	3	2	1	50	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	ME	6	6	MEDI
E95	4	4	4	4	1	8	ALTA	4	4	4	4	1	80	ALTA	3	2	3	2	1	50	MEDI	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	ME	5	5	MEDI

					6	0						6						0		O																			DIO	9	9	O
E96	5	4	4	5	1	8	0	ALTA	5	4	4	4	1	7	85	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	6	6	MEDIO	
E97	5	4	4	4	1	7	5	ALTA	5	4	4	4	1	7	85	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	6	6	MEDIO	
E98	4	4	4	5	1	7	5	ALTA	4	4	3	4	1	5	75	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	5	5	MEDIO	
E99	4	4	4	4	1	6	0	ALTA	5	5	3	5	1	8	90	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	6	6	MEDIO	
E100	5	4	4	5	1	8	0	ALTA	4	5	3	4	1	6	80	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	6	6	MEDIO	
E101	5	4	4	4	1	8	5	ALTA	4	4	4	5	1	7	85	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	2	2	2	2	8	40	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	6	6	MEDIO	
E102	5	4	4	4	1	7	5	ALTA	4	5	4	4	1	7	85	ALTA	3	2	3	2	1	0	50	MEDIO	3	2	2	2	9	45	MEDIO	2	2	2	3	9	45	MEDIO	6	6	MEDIO	
E103	3	5	5	4	1	8	5	ALTA	5	5	5	5	2	0	10	ALTA	5	5	5	5	2	0	10	ALTA	5	5	5	5	20	100	ALTA	5	5	5	5	2	0	100	ALTA	9	9	ALTA
E104	3	5	5	4	1	7	5	ALTA	4	5	5	5	1	9	95	ALTA	4	4	5	5	1	8	90	ALTA	3	5	5	4	17	85	ALTA	4	2	3	3	1	2	60	MEDIO	8	8	ALTA
E105	3	5	5	4	1	8	5	ALTA	5	4	5	4	1	8	90	ALTA	5	4	4	5	1	8	90	ALTA	4	4	4	4	16	80	ALTA	4	2	3	3	1	2	60	MEDIO	8	8	ALTA
E106	3	5	5	4	1	7	5	ALTA	5	5	4	5	1	9	95	ALTA	5	5	4	4	1	8	90	ALTA	4	4	2	4	14	70	ALTA	4	2	3	3	1	2	60	MEDIO	8	8	ALTA
E107	3	5	5	4	1	8	5	ALTA	5	5	5	4	1	9	95	ALTA	5	5	4	5	1	9	95	ALTA	4	2	4	4	14	70	ALTA	4	2	3	3	1	2	60	MEDIO	8	8	ALTA
E108	3	5	3	4	1	5	5	ALTA	5	5	4	5	1	9	95	ALTA	5	4	5	5	1	9	95	ALTA	4	3	4	4	15	75	ALTA	3	2	3	3	1	1	55	MEDIO	7	7	ALTA
E109	4	5	4	4	1	7	5	ALTA	5	4	5	5	1	9	95	ALTA	4	5	5	5	1	9	95	ALTA	4	3	2	3	12	60	MEDIO	3	2	4	4	1	3	65	ALTA	8	8	ALTA
E110	4	5	3	4	1	6	0	ALTA	4	5	5	5	1	9	95	ALTA	5	4	5	5	1	9	95	ALTA	4	3	2	3	12	60	MEDIO	3	2	4	2	1	1	55	MEDIO	7	7	ALTA
E111	4	5	4	4	1	7	5	ALTA	5	4	5	5	1	9	95	ALTA	5	5	4	4	1	8	90	ALTA	2	3	2	3	10	50	MEDIO	2	2	4	2	1	0	50	MEDIO	7	7	ALTA
E112	3	5	3	4	1	5	5	ALTA	5	4	4	5	1	8	90	ALTA	5	5	5	4	1	9	95	ALTA	2	3	2	3	10	50	MEDIO	2	2	4	2	1	0	50	MEDIO	7	7	MEDIO
E113	3	5	4	4	1	6	0	ALTA	5	5	5	4	1	9	95	ALTA	5	5	4	5	1	9	95	ALTA	2	3	2	2	9	45	MEDIO	2	2	3	2	9	45	MEDIO	7	7	MEDIO	
E114	3	5	5	4	1	7	5	ALTA	5	4	5	5	1	9	95	ALTA	4	5	5	5	1	9	95	ALTA	3	3	2	2	10	50	MEDIO	2	2	3	2	9	45	MEDIO	7	7	ALTA	
E115	3	5	5	4	1	7	5	ALTA	5	5	5	4	1	9	95	ALTA	5	4	5	4	1	8	90	ALTA	3	3	2	2	10	50	MEDIO	2	2	3	3	1	0	50	MEDIO	7	7	ALTA
E116	3	5	5	4	1	7	5	ALTA	4	5	4	5	1	8	90	ALTA	5	4	4	5	1	8	90	ALTA	3	2	3	3	11	55	MEDIO	4	4	3	3	1	4	70	ALTA	7	7	ALTA
E117	3	3	3	4	1	6	5	ALTA	3	3	2	2	1	0	50	MEDIO	4	3	2	2	1	1	55	MEDIO	3	3	4	3	13	65	ALTA	3	4	4	3	1	4	70	ALTA	6	6	MEDIO
E118	3	3	3	4	1	6	5	ALTA	3	3	2	2	1	0	50	MEDIO	4	3	2	2	1	1	55	MEDIO	3	3	4	4	14	70	ALTA	2	4	4	4	1	4	70	ALTA	6	6	MEDIO
E119	3	3	3	4	1	6	5	ALTA	3	3	2	2	1	0	50	MEDIO	4	3	2	2	1	1	55	MEDIO	3	3	3	4	13	65	ALTA	3	4	3	4	1	4	70	ALTA	6	6	MEDIO

E120	3	3	3	4	1	6	ALTA	3	3	2	2	1	50	MEDI	3	3	2	2	1	50	MEDI	3	3	3	4	13	65	ALTA	2	4	3	3	1	60	ME	5	5	MEDI						
E121	3	3	3	3	1	6	MEDI	3	3	3	2	1	55	MEDI	3	3	2	2	1	50	MEDI	3	3	3	4	13	65	ALTA	4	4	3	3	1	70	ALT	6	6	MEDI						
E122	3	2	3	3	1	5	MEDI	3	3	3	2	1	55	MEDI	3	4	2	2	1	55	MEDI	3	3	4	3	13	65	ALTA	3	3	3	4	1	65	ALT	5	5	MEDI						
E123	3	2	3	3	1	5	MEDI	3	3	3	2	1	55	MEDI	4	4	2	2	1	60	MEDI	3	3	4	3	13	65	ALTA	4	3	3	4	1	70	ALT	6	6	MEDI						
E124	4	3	3	3	1	6	ALTA	3	3	3	2	1	55	MEDI	4	4	2	2	1	60	MEDI	3	3	4	3	13	65	ALTA	4	3	2	3	1	60	ME	6	6	MEDI						
E125	4	3	3	3	1	6	ALTA	3	3	4	2	1	60	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	3	3	4	3	13	65	ALTA	4	4	2	3	1	65	ALT	6	6	MEDI						
E126	4	2	3	3	1	6	MEDI	4	2	4	2	1	60	MEDI	3	3	2	3	1	55	MEDI	3	3	3	4	13	65	ALTA	3	3	2	4	1	60	ME	6	6	MEDI						
E127	4	2	3	3	1	6	MEDI	5	2	4	2	1	65	ALTA	3	3	2	3	1	55	MEDI	3	3	3	4	13	65	ALTA	3	3	2	4	1	60	ME	6	6	MEDI						
E128	4	3	3	3	1	6	ALTA	5	2	4	2	1	65	ALTA	4	3	3	3	1	65	ALTA	3	3	3	4	13	65	ALTA	3	3	2	3	1	55	ME	6	6	MEDI						
E129	4	3	3	3	1	6	ALTA	5	2	2	2	1	55	MEDI	3	2	2	3	1	50	MEDI	3	3	3	4	13	65	ALTA	2	3	2	3	1	50	ME	5	5	MEDI						
E130	4	2	3	3	1	6	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	3	3	3	2	1	55	MEDI	3	3	4	3	13	65	ALTA	2	3	2	4	1	55	ME	5	5	MEDI						
E131	4	2	3	3	1	6	MEDI	3	2	2	2	9	45	MEDI	3	4	3	2	1	60	MEDI	3	3	4	3	13	65	ALTA	3	3	2	4	1	60	ME	5	5	MEDI						
E132	4	3	3	3	1	6	ALTA	3	2	2	2	9	45	MEDI	2	2	3	3	1	50	MEDI	3	3	3	3	12	60	MEDIO	3	3	4	3	1	65	ALT	5	5	MEDI						
Varianza	0,4	0,8	0,6	0,6				0,8	0,8	0,7	1,0				0,6	0,7	0,7	0,8			0,6	0,5	0,7	0,7				0,6	0,7	0,6	0,4													
	5	9	3	4				2	5	5	2				7	5	8	4			3	9	1	1				8	2	8	9													
Sumatoria de varianza	14,30																																											
Sumatoria de Varianza ítems	69,84																																											

Confiabilidad	<b>0,833</b>
Número de ítems del instrumento	<b>22</b>
Sumatoria de varianzas de ítems	<b>14,30</b>
Varianza total de los ítem	<b>69,84</b>
Número de encuestados	<b>131</b>

	<b>V1</b>	<b>D</b>
VMA	10	20
X	0	
VMIN	20	4
Rango	80	16
Intervalo	27	5

Niveles y Rangos	Baja	Medio	Alta
Calidad de atención	[ 20 – 46 ]	[ 47 – 73 ]	[ 74 – 100 ]
Fiabilidad	[ 4 – 8 ]	[ 9- 13 ]	[ 14 – 20 ]
Capacidad de respuesta	[ 4 – 8 ]	[ 9- 13 ]	[ 14 – 20 ]
Seguridad	[ 4 – 8 ]	[ 9- 13 ]	[ 14 – 20 ]
Empatía	[ 4 – 8 ]	[ 9- 13 ]	[ 14 – 20 ]
Aspectos tangible	[ 4 – 8 ]	[ 9- 13 ]	[ 14 – 20 ]

**Nota:** Elaboración propia.

### Anexo 9: Confiabilidad de Instrumentos - Coeficiente de Conbrach

VARIABLE 2: INSTRUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS																																										
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS						ORGANIZACIÓN						CONTROL						CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR						VIGENCIA DE LOS DOCUMENTOS						TOTAL VARIABLE 2												
1	2	3	4	5	D 1	%	Nivel	6	7	8	9	10	D 2	%	Nivel	11	12	13	14	15	D 3	%	Nivel	16	17	18	19	20	D 4	%	Nivel	21	22	23	24	25	D 5	%	Nivel	V 2	%	Nivel
3	4	3	4	3	17	68	NEUTRAL	4	2	3	3	3	15	60	NEUTRAL	3	4	4	5	4	20	80	IMPOR TANTE	3	4	4	5	3	19	76	IMPOR TANTE	2	4	3	5	4	18	72	NEUTRAL	89	71	NEUTRAL
4	5	5	5	4	23	92	IMPOR TANTE	5	4	5	5	4	23	92	IMPOR TANTE	4	5	4	4	5	22	88	IMPOR TANTE	4	3	3	4	4	18	72	NEUTRAL	3	3	3	3	4	16	64	NEUTRAL	102	82	IMPOR TANTE
5	5	4	5	5	24	96	IMPOR TANTE	5	5	5	4	4	23	92	IMPOR TANTE	4	5	3	5	5	22	88	IMPOR TANTE	4	5	5	5	5	24	96	IMPOR TANTE	4	4	4	4	3	19	76	IMPOR TANTE	112	90	IMPOR TANTE
4	4	3	5	4	20	80	IMPOR TANTE	4	4	3	3	2	16	64	NEUTRAL	2	4	4	4	5	19	76	IMPOR TANTE	4	3	3	4	4	18	72	NEUTRAL	3	4	5	4	4	20	80	IMPOR TANTE	93	74	IMPOR TANTE
4	5	4	5	4	22	88	IMPOR TANTE	5	5	4	4	2	20	80	IMPOR TANTE	4	4	5	3	4	20	80	IMPOR TANTE	5	4	3	4	4	20	80	IMPOR TANTE	4	4	3	4	5	20	80	IMPOR TANTE	102	82	IMPOR TANTE
5	4	5	4	5	23	92	IMPOR TANTE	4	4	5	5	3	21	84	IMPOR TANTE	4	5	5	4	4	22	88	IMPOR TANTE	5	4	5	5	5	24	96	IMPOR TANTE	3	3	4	5	3	18	72	NEUTRAL	108	86	IMPOR TANTE
5	5	4	4	5	23	92	IMPOR TANTE	5	5	4	4	4	22	88	IMPOR TANTE	4	5	3	5	5	22	88	IMPOR TANTE	4	5	5	5	5	24	96	IMPOR TANTE	4	4	5	4	3	20	80	IMPOR TANTE	111	89	IMPOR TANTE
4	5	4	5	4	22	88	IMPOR TANTE	5	4	5	5	4	23	92	IMPOR TANTE	4	5	4	4	5	22	88	IMPOR TANTE	4	3	3	4	4	18	72	NEUTRAL	3	3	3	3	4	16	64	NEUTRAL	101	81	IMPOR TANTE
4	4	3	5	4	20	80	IMPOR TANTE	4	4	3	3	3	17	68	NEUTRAL	3	4	4	4	5	20	80	IMPOR TANTE	4	3	3	3	3	16	64	NEUTRAL	3	3	5	3	4	18	72	NEUTRAL	91	73	IMPOR TANTE
4	5	4	4	4	21	84	IMPOR TANTE	3	4	4	5	3	19	76	IMPOR TANTE	4	4	5	3	4	20	80	IMPOR TANTE	5	4	3	4	4	20	80	IMPOR TANTE	4	4	3	3	3	17	68	NEUTRAL	97	78	IMPOR TANTE
5	5	4	4	5	23	92	IMPOR TANTE	5	4	4	4	4	21	84	IMPOR TANTE	4	5	3	4	5	21	84	IMPOR TANTE	4	5	5	4	5	23	92	IMPOR TANTE	3	3	3	3	3	15	60	NEUTRAL	103	82	IMPOR TANTE
4	5	3	5	4	21	84	IMPOR TANTE	4	4	4	4	4	20	80	IMPOR TANTE	4	5	4	4	5	22	88	IMPOR TANTE	4	3	3	4	4	18	72	NEUTRAL	3	3	3	3	4	16	64	NEUTRAL	97	78	IMPOR TANTE
3	3	4	5	3	18	72	NEUTRAL	4	3	4	4	3	18	72	NEUTRAL	5	3	4	5	5	22	88	IMPOR TANTE	3	4	4	3	4	18	72	NEUTRAL	5	4	5	3	4	21	84	IMPOR TANTE	97	78	IMPOR TANTE
4	5	4	5	3	21	84	IMPOR TANTE	4	5	5	5	4	23	92	IMPOR TANTE	3	3	4	4	4	18	72	NEUTRAL	4	5	3	4	3	19	76	IMPOR TANTE	3	4	3	2	2	14	56	NEUTRAL	95	76	IMPOR TANTE
4	4	3	5	4	20	80	IMPOR TANTE	4	3	3	2	2	14	56	NEUTRAL	2	3	4	4	4	17	68	NEUTRAL	4	5	3	4	3	19	76	IMPOR TANTE	4	4	3	3	3	17	68	NEUTRAL	87	70	NEUTRAL
4	5	5	5	4	23	92	IMPOR TANTE	5	4	4	5	5	23	92	IMPOR TANTE	4	3	4	5	3	19	76	IMPOR TANTE	3	3	4	4	4	18	72	NEUTRAL	3	4	3	4	4	18	72	NEUTRAL	101	81	IMPOR TANTE

5	4	4	4	4	2	8	IMPOR	3	4	4	3	4	1	7	NEUTR	5	4	4	3	4	2	8	IMPOR	3	4	5	5	4	21	84	IMPOR	2	4	4	4	2	1	6	NEUTR	9	7	IMPOR
4	3	4	3	5	1	7	IMPOR	4	5	3	4	5	2	8	IMPOR	5	3	4	3	4	1	7	IMPOR	4	4	3	4	3	18	72	NEUTR	2	4	3	3	3	1	5	NEUTR	9	7	IMPOR
3	4	4	3	3	1	6	NEUTR	4	4	4	3	5	2	8	IMPOR	5	4	4	3	4	2	8	IMPOR	2	3	4	3	4	16	64	NEUTR	4	5	3	3	3	1	7	NEUTR	9	7	IMPOR
4	5	3	4	4	2	8	IMPOR	4	3	4	5	3	1	7	IMPOR	4	4	3	3	4	1	7	NEUTR	5	3	4	4	2	18	72	NEUTR	4	3	3	4	4	1	7	NEUTR	9	7	IMPOR
5	5	4	4	4	2	8	IMPOR	5	4	4	3	4	2	8	IMPOR	3	4	5	3	4	1	7	IMPOR	5	4	4	5	4	22	88	IMPOR	5	3	3	3	3	1	6	NEUTR	1	8	IMPOR
4	4	3	5	3	1	7	IMPOR	4	4	4	4	4	2	8	IMPOR	3	5	4	4	4	2	8	IMPOR	3	3	4	4	3	17	68	NEUTR	3	3	3	3	4	1	6	NEUTR	9	7	IMPOR
3	3	4	4	4	1	7	NEUTR	3	3	3	4	4	1	6	NEUTR	3	3	4	3	4	1	7	NEUTR	4	4	4	3	4	19	76	IMPOR	5	4	3	2	3	1	6	NEUTR	8	7	NEUTR
3	4	5	3	4	1	7	IMPOR	4	3	3	4	5	1	7	IMPOR	4	3	3	4	3	1	6	NEUTR	4	5	3	4	3	19	76	IMPOR	2	4	3	4	3	1	6	NEUTR	9	7	NEUTR
4	5	5	5	4	2	9	IMPOR	5	4	5	4	4	2	8	IMPOR	5	4	4	5	4	2	8	IMPOR	3	3	4	4	3	17	68	NEUTR	3	3	3	3	4	1	6	NEUTR	1	8	IMPOR
4	4	3	4	3	1	7	NEUTR	4	3	3	3	3	1	6	NEUTR	4	4	5	4	3	2	8	IMPOR	3	3	4	3	3	16	64	NEUTR	3	3	3	3	4	1	6	NEUTR	8	6	NEUTR
5	4	3	4	1	1	6	NEUTR	1	1	2	2	4	1	4	NO	2	1	5	3	3	1	5	NEUTR	1	3	3	1	3	11	44	NEUTR	4	5	2	5	5	2	8	IMPOR	7	5	NEUTR
5	4	4	5	1	1	7	IMPOR	1	2	1	2	2	8	3	NO	4	2	2	5	3	1	6	NEUTR	3	1	3	3	1	11	44	NEUTR	3	4	2	5	4	1	7	NEUTR	7	5	NEUTR
5	3	4	5	2	1	7	IMPOR	1	2	1	2	4	1	4	NO	2	2	5	2	2	1	5	NEUTR	1	3	3	1	3	11	44	NEUTR	4	5	2	5	3	1	7	IMPOR	7	5	NEUTR
5	4	4	5	2	2	8	IMPOR	1	1	2	2	4	1	4	NO	2	2	5	3	3	1	5	NEUTR	1	3	3	1	3	11	44	NEUTR	3	5	3	5	5	2	8	IMPOR	7	6	NEUTR
5	3	4	4	1	1	7	NEUTR	2	1	1	2	4	1	4	NO	1	1	5	3	3	1	5	NEUTR	1	3	3	1	3	11	44	NEUTR	4	5	3	3	5	2	8	IMPOR	7	5	NEUTR
5	3	4	5	1	1	7	NEUTR	1	1	1	2	4	9	3	NO	2	2	5	3	3	1	5	NEUTR	1	3	3	1	3	11	44	NEUTR	4	5	3	5	5	2	8	IMPOR	7	6	NEUTR
5	5	4	4	4	2	8	IMPOR	4	5	4	5	4	2	8	IMPOR	3	2	2	4	2	1	5	NEUTR	5	5	5	5	4	24	96	IMPOR	5	5	3	3	5	2	8	IMPOR	1	8	IMPOR
4	2	3	4	2	1	6	NEUTR	2	3	1	1	3	1	4	NO	2	3	5	4	3	1	7	NEUTR	2	1	2	2	5	12	48	NEUTR	1	2	1	1	1	6	2	NO	6	8	NEUTR

4	3	3	4	3	1	6	NEUTRAL	3	3	1	1	2	1	4	NO IMPOR TANTE	5	4	1	1	1	1	4	NEUTRAL	1	3	3	5	5	17	68	NEUTRAL	1	2	3	3	5	1	5	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL
4	3	3	4	3	1	6	NEUTRAL	3	3	1	1	2	1	4	NO IMPOR TANTE	4	5	1	1	1	1	4	NEUTRAL	1	3	3	5	5	17	68	NEUTRAL	1	5	3	3	5	1	6	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL
5	4	3	3	2	1	6	NEUTRAL	3	2	2	1	1	9	3	NO IMPOR TANTE	1	3	2	1	1	8	3	NO IMPOR TANTE	1	2	3	3	5	14	56	NEUTRAL	2	5	2	3	5	1	6	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL
4	4	1	4	3	1	6	NEUTRAL	2	1	1	3	3	1	4	NO IMPOR TANTE	3	2	3	1	3	1	4	NEUTRAL	3	3	3	4	3	16	64	NEUTRAL	4	3	3	3	5	1	7	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL
4	4	4	4	3	1	7	IMPOR TANTE	2	1	1	3	3	1	4	NO IMPOR TANTE	3	2	3	1	3	1	4	NEUTRAL	3	3	3	4	3	16	64	NEUTRAL	4	3	3	3	5	1	7	NEUTRAL	7	6	NEUTRAL
5	3	2	2	1	1	5	NEUTRAL	1	3	2	1	3	1	4	NO IMPOR TANTE	3	3	2	3	3	1	5	NEUTRAL	1	3	3	3	3	13	52	NEUTRAL	2	5	2	2	5	1	6	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL
5	5	3	5	4	2	8	IMPOR TANTE	5	5	5	5	4	2	9	IMPOR TANTE	5	5	4	5	4	2	9	IMPOR TANTE	5	4	5	5	4	23	92	IMPOR TANTE	5	5	5	5	5	2	1	IMPOR TANTE	1	9	IMPOR TANTE
5	4	3	2	2	1	6	NEUTRAL	1	1	2	1	3	8	3	NO IMPOR TANTE	3	3	4	3	3	1	6	NEUTRAL	3	2	3	2	3	13	52	NEUTRAL	2	5	3	4	5	1	7	IMPOR TANTE	7	5	NEUTRAL
4	4	3	5	3	1	7	IMPOR TANTE	2	3	4	5	4	1	7	NEUTRAL	3	4	3	4	3	1	6	NEUTRAL	5	5	3	4	4	21	84	IMPOR TANTE	5	4	4	4	5	2	8	IMPOR TANTE	9	7	IMPOR TANTE
5	4	3	4	5	2	8	IMPOR TANTE	5	1	1	1	1	9	3	NO IMPOR TANTE	4	3	4	5	5	2	8	IMPOR TANTE	4	3	3	2	3	15	60	NEUTRAL	4	5	5	5	5	2	9	IMPOR TANTE	9	7	NEUTRAL
5	3	3	3	1	1	6	NEUTRAL	1	3	1	1	3	9	3	NO IMPOR TANTE	3	5	5	4	3	2	8	IMPOR TANTE	2	1	2	5	5	15	60	NEUTRAL	2	3	2	3	5	1	6	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL
5	3	3	3	2	1	6	NEUTRAL	3	1	1	3	2	1	4	NO IMPOR TANTE	3	4	3	4	2	1	6	NEUTRAL	2	3	3	2	5	15	60	NEUTRAL	2	5	2	1	5	1	6	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL
4	2	3	2	2	1	5	NEUTRAL	3	1	1	3	2	1	4	NO IMPOR TANTE	3	4	5	4	3	1	7	IMPOR TANTE	1	1	3	3	5	13	52	NEUTRAL	1	2	1	2	2	8	3	NO IMPOR TANTE	6	5	NEUTRAL
4	2	3	4	2	1	6	NEUTRAL	2	4	3	3	3	1	6	NEUTRAL	3	3	5	4	3	1	7	NEUTRAL	3	1	1	2	4	11	44	NEUTRAL	1	3	4	4	5	1	6	NEUTRAL	7	6	NEUTRAL
5	3	3	4	2	1	6	NEUTRAL	2	3	1	1	3	1	4	NO IMPOR TANTE	3	3	5	5	3	1	7	IMPOR TANTE	2	1	2	2	5	12	48	NEUTRAL	1	3	2	2	1	9	3	NO IMPOR TANTE	6	5	NEUTRAL
4	3	3	4	1	1	6	NEUTRAL	2	3	3	2	3	1	5	NEUTRAL	3	2	5	4	4	1	7	NEUTRAL	3	2	1	2	5	13	52	NEUTRAL	1	4	1	2	1	9	3	NO IMPOR TANTE	6	5	NEUTRAL

4	3	3	4	1	1	6	NEUTRAL	2	3	3	2	3	1	5	NEUTRAL	3	2	5	4	4	1	7	NEUTRAL	3	2	1	2	5	13	52	NEUTRAL	1	4	1	2	1	9	3	NO IMPOR TANTE	6	5	NEUTRAL	8	4
4	4	4	3	2	1	6	NEUTRAL	3	2	1	3	4	1	5	NEUTRAL	2	2	4	3	2	1	5	NEUTRAL	2	3	3	4	3	15	60	NEUTRAL	3	5	3	4	5	2	8	IMPOR TANTE	7	6	NEUTRAL	2	8
5	4	3	3	2	1	6	NEUTRAL	2	2	1	1	3	9	3	NO IMPOR TANTE	3	2	4	3	2	1	5	NEUTRAL	1	3	2	3	4	13	52	NEUTRAL	3	5	3	4	3	1	7	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL	1	7
4	4	2	4	3	1	6	NEUTRAL	3	3	3	1	1	1	4	NEUTRAL	3	4	3	2	1	1	5	NEUTRAL	3	2	3	4	3	15	60	NEUTRAL	3	3	4	4	4	1	7	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL	4	9
4	4	2	4	3	1	6	NEUTRAL	3	3	1	3	4	1	5	NEUTRAL	2	2	4	3	2	1	5	NEUTRAL	1	3	2	3	4	13	52	NEUTRAL	3	3	4	4	5	1	7	IMPOR TANTE	7	6	NEUTRAL	6	1
4	4	2	4	3	1	6	NEUTRAL	3	4	1	3	4	1	6	NEUTRAL	2	2	4	3	2	1	5	NEUTRAL	1	3	3	4	3	14	56	NEUTRAL	3	3	4	4	5	1	7	IMPOR TANTE	7	6	NEUTRAL	2	8
5	4	2	3	3	1	6	NEUTRAL	3	4	1	3	4	1	6	NEUTRAL	2	2	4	3	2	1	5	NEUTRAL	1	3	2	3	4	13	52	NEUTRAL	3	3	3	4	5	1	7	NEUTRAL	7	6	NEUTRAL	6	1
5	3	4	4	2	1	7	NEUTRAL	1	1	2	2	4	1	4	NO IMPOR TANTE	2	2	5	3	3	1	6	NEUTRAL	1	3	3	1	3	11	44	NEUTRAL	4	5	2	5	5	2	8	IMPOR TANTE	7	6	NEUTRAL	0	5
4	5	3	4	2	1	7	NEUTRAL	3	3	2	1	1	1	4	NO IMPOR TANTE	1	1	2	2	3	9	3	NO IMPOR TANTE	3	1	1	3	1	9	36	NO IMPOR TANTE	1	5	3	3	5	1	6	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL	3	0
5	4	4	3	2	1	7	NEUTRAL	2	3	2	2	1	1	4	NO IMPOR TANTE	1	2	2	3	3	1	4	NEUTRAL	1	1	3	1	4	10	40	NO IMPOR TANTE	1	3	2	2	5	1	5	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL	2	0
5	4	3	4	3	1	7	IMPOR TANTE	3	4	2	2	1	1	4	NEUTRAL	1	1	2	3	3	1	4	NO IMPOR TANTE	1	1	3	1	4	10	40	NO IMPOR TANTE	1	3	3	3	5	1	6	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL	6	3
5	4	3	3	3	1	7	NEUTRAL	3	2	1	1	1	8	3	NO IMPOR TANTE	1	2	2	1	1	7	2	NO IMPOR TANTE	3	3	3	3	3	15	60	NEUTRAL	3	5	3	3	5	1	7	IMPOR TANTE	6	5	NEUTRAL	4	7
4	4	3	2	3	1	6	NEUTRAL	3	3	3	2	1	1	4	NEUTRAL	1	2	2	3	3	1	4	NEUTRAL	3	1	1	2	4	11	44	NEUTRAL	1	5	2	3	5	1	6	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL	6	3
4	4	3	4	3	1	7	NEUTRAL	3	3	2	1	1	1	4	NO IMPOR TANTE	1	2	2	3	3	1	4	NEUTRAL	1	1	3	1	4	10	40	NO IMPOR TANTE	1	3	2	2	5	1	5	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL	2	0
5	4	3	4	3	1	7	IMPOR TANTE	3	3	3	1	1	1	4	NEUTRAL	1	1	3	3	2	1	4	NO IMPOR TANTE	3	2	3	2	3	13	52	NEUTRAL	2	5	3	3	5	1	7	NEUTRAL	7	5	NEUTRAL	1	7
5	4	2	4	2	1	6	NEUTRAL	2	4	4	1	3	1	5	NEUTRAL	4	4	4	4	5	2	8	IMPOR TANTE	1	4	3	4	2	14	56	NEUTRAL	1	5	4	4	4	1	7	NEUTRAL	8	6	NEUTRAL	4	7
5	3	3	4	4	1	7	IMPOR TANTE	3	3	1	3	2	1	4	NEUTRAL	2	3	2	1	1	9	3	NO IMPOR TANTE	2	3	4	3	2	14	56	NEUTRAL	1	2	3	3	3	1	4	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL	6	3

5	4	2	2	1	1	4	5	NEUTRAL	1	1	1	1	1	5	2	0	NO IMPOR TANTE	2	3	4	2	3	1	4	5	6	NEUTRAL	3	2	1	1	2	9	36	NO IMPOR TANTE	2	5	4	4	4	1	7	IMPOR TANTE	6	1	4	9	NEUTRAL			
5	4	3	4	2	1	8	7	NEUTRAL	2	4	3	1	3	1	3	5	2	NEUTRAL	4	4	3	4	5	2	0	8	0	IMPOR TANTE	1	4	3	4	2	14	56	NEUTRAL	1	5	5	4	5	2	0	8	0	IMPOR TANTE	8	5	6	8	NEUTRAL
5	4	2	4	2	1	7	6	NEUTRAL	2	2	3	3	1	1	4	4	NEUTRAL	1	1	1	1	3	7	2	8		NO IMPOR TANTE	3	4	4	3	2	16	64	NEUTRAL	1	5	3	3	5	1	7	6	8	NEUTRAL	6	8	5	4	NEUTRAL	
5	3	3	3	1	1	5	6	NEUTRAL	1	1	1	1	3	7	2	8	NO IMPOR TANTE	3	4	3	5	1	1	6	6	4	NEUTRAL	4	3	4	2	3	16	64	NEUTRAL	3	5	4	4	5	2	1	8	4	IMPOR TANTE	7	5	6	0	NEUTRAL	
5	4	4	3	3	1	7	9	IMPOR TANTE	1	1	3	3	3	1	4	4	NEUTRAL	2	3	4	3	3	1	5	6	0	NEUTRAL	4	3	3	4	2	16	64	NEUTRAL	1	4	3	4	5	1	7	6	8	NEUTRAL	7	6	8	2	NEUTRAL	
5	4	1	1	1	1	4	8	NEUTRAL	1	1	1	2	3	8	3	2	NO IMPOR TANTE	3	3	4	4	5	1	9	7	6	IMPOR TANTE	1	4	3	4	2	14	56	NEUTRAL	1	5	3	3	5	1	7	6	8	NEUTRAL	7	0	5	6	NEUTRAL	
5	4	2	4	2	1	7	6	NEUTRAL	2	4	4	1	3	1	5	6	NEUTRAL	4	4	3	3	5	1	9	7	6	IMPOR TANTE	3	3	3	4	2	15	60	NEUTRAL	1	5	4	5	5	2	0	0	0	IMPOR TANTE	8	5	6	8	NEUTRAL	
5	3	1	3	1	1	3	5	NEUTRAL	1	3	3	1	4	1	2	4	NEUTRAL	3	3	3	4	4	1	7	6	8	NEUTRAL	2	2	4	3	2	13	52	NEUTRAL	1	5	4	4	5	1	9	6	7	IMPOR TANTE	4	5	9	4	NEUTRAL	
5	5	2	4	3	1	9	6	IMPOR TANTE	3	3	3	3	1	1	5	2	NEUTRAL	1	2	2	2	4	1	4	4	NEUTRAL	1	4	3	4	2	14	56	NEUTRAL	1	5	4	4	5	1	9	6	7	IMPOR TANTE	7	6	1	6	NEUTRAL		
5	3	2	3	1	1	4	5	NEUTRAL	1	3	3	2	3	1	4	8	NEUTRAL	4	3	4	4	4	1	9	6	6	IMPOR TANTE	1	3	2	4	2	12	48	NEUTRAL	2	5	4	5	5	2	1	4	4	IMPOR TANTE	7	8	2	8	NEUTRAL	
5	3	2	3	2	1	5	6	NEUTRAL	2	4	4	1	4	1	5	0	NEUTRAL	3	4	3	4	5	1	9	6	0	IMPOR TANTE	1	4	3	4	1	13	52	NEUTRAL	2	5	3	4	5	1	9	6	7	IMPOR TANTE	8	1	5	6	NEUTRAL	
5	5	2	4	1	1	7	8	NEUTRAL	1	3	3	1	3	1	4	4	NEUTRAL	3	4	3	3	5	1	8	2	NEUTRAL	1	4	3	4	2	14	56	NEUTRAL	1	5	4	4	5	1	9	6	7	IMPOR TANTE	7	9	3	6	NEUTRAL		
5	4	1	3	1	1	4	5	NEUTRAL	1	3	3	1	2	1	0	0	NO IMPOR TANTE	4	4	4	4	5	2	1	4	8	IMPOR TANTE	1	4	3	3	2	13	52	NEUTRAL	1	4	5	4	4	1	8	2	NEUTRAL	7	6	1	6	NEUTRAL		
5	3	3	3	2	1	6	4	NEUTRAL	1	1	1	1	2	6	2	4	NO IMPOR TANTE	3	3	5	2	1	1	4	5	6	NEUTRAL	1	5	3	4	3	16	64	NEUTRAL	1	5	3	2	5	1	6	4	NEUTRAL	6	8	5	4	NEUTRAL		
5	4	4	4	4	2	8	4	IMPOR TANTE	1	1	2	2	3	9	3	6	NO IMPOR TANTE	3	3	4	2	1	1	3	5	2	NEUTRAL	1	4	3	4	3	15	60	NEUTRAL	1	5	3	2	5	1	6	4	NEUTRAL	7	4	5	9	NEUTRAL		
5	4	3	2	1	1	5	6	NEUTRAL	1	1	2	2	1	7	2	8	NO IMPOR TANTE	2	3	5	3	2	1	5	6	0	NEUTRAL	2	4	2	2	2	12	48	NEUTRAL	1	5	4	3	5	1	8	2	NEUTRAL	6	7	5	4	NEUTRAL		
5	4	3	2	1	1	5	6	NEUTRAL	2	1	1	1	2	7	2	8	NO IMPOR TANTE	3	3	4	2	2	1	4	5	6	NEUTRAL	1	4	3	3	4	15	60	NEUTRAL	1	5	2	2	5	1	5	0	NEUTRAL	6	6	5	3	NEUTRAL		
5	4	3	4	2	1	8	7	NEUTRAL	1	2	1	1	2	7	2	8	NO IMPOR TANTE	1	3	5	2	1	1	2	4	8	NEUTRAL	1	5	3	4	3	16	64	NEUTRAL	1	3	3	3	5	1	5	0	NEUTRAL	6	8	5	4	NEUTRAL		

5	4	3	3	2	1	6	8	NEUTRAL	1	2	1	1	1	6	2	4	NO IMPOR TANTE	2	3	5	3	3	1	6	4	NEUTRAL	1	4	4	3	4	16	64	NEUTRAL	4	5	3	2	5	1	9	7	6	IMPOR TANTE	7	4	5	9	NEUTRAL	
5	4	4	5	3	2	8	4	IMPOR TANTE	1	1	1	1	3	7	2	8	NO IMPOR TANTE	3	1	1	3	2	1	0	4	0	NO IMPOR TANTE	5	2	3	3	4	17	68	NEUTRAL	5	4	5	2	5	2	1	8	4	IMPOR TANTE	7	6	6	1	NEUTRAL
5	3	2	4	3	1	6	8	NEUTRAL	4	3	3	2	3	1	5	6	NEUTRAL	4	2	5	3	1	1	5	6	0	NEUTRAL	1	5	3	4	4	17	68	NEUTRAL	1	5	3	2	5	1	6	4	NEUTRAL	8	6	6	4	NEUTRAL	
5	4	4	3	1	1	6	8	NEUTRAL	1	1	1	2	3	8	3	2	NO IMPOR TANTE	3	2	3	5	2	1	5	6	0	NEUTRAL	1	1	5	5	3	15	60	NEUTRAL	3	3	2	3	5	1	6	4	NEUTRAL	7	1	5	7	NEUTRAL	
5	3	3	1	1	1	5	2	NEUTRAL	2	2	1	1	3	9	3	6	NO IMPOR TANTE	2	3	5	2	1	1	3	5	2	NEUTRAL	1	4	2	2	1	10	40	NO IMPOR TANTE	2	3	3	3	5	1	6	4	NEUTRAL	6	1	4	9	NEUTRAL	
5	3	4	3	1	1	6	4	NEUTRAL	1	1	1	1	2	6	2	4	NO IMPOR TANTE	3	2	2	1	2	1	0	4	0	NO IMPOR TANTE	1	4	3	2	2	12	48	NEUTRAL	1	4	3	2	5	1	5	6	0	NEUTRAL	5	9	4	7	NEUTRAL
4	4	3	4	2	1	6	8	NEUTRAL	1	1	1	1	2	6	2	4	NO IMPOR TANTE	2	3	4	2	1	1	2	4	8	NEUTRAL	1	5	3	4	3	16	64	NEUTRAL	1	5	2	2	5	1	5	6	0	NEUTRAL	6	6	5	3	NEUTRAL
5	2	3	3	3	1	6	4	NEUTRAL	2	2	2	1	1	8	3	2	NO IMPOR TANTE	2	3	4	2	2	1	3	5	2	NEUTRAL	1	4	3	3	4	15	60	NEUTRAL	2	4	2	2	5	1	5	6	0	NEUTRAL	6	7	5	4	NEUTRAL
5	4	4	4	3	2	8	0	IMPOR TANTE	2	1	1	1	2	7	2	8	NO IMPOR TANTE	3	3	5	2	1	1	4	5	6	NEUTRAL	1	5	3	4	2	15	60	NEUTRAL	1	5	3	2	1	1	2	4	8	NEUTRAL	6	8	5	4	NEUTRAL
5	4	2	4	3	1	8	2	NEUTRAL	1	4	2	2	2	1	4	4	NEUTRAL	3	2	5	3	3	1	6	4	NEUTRAL	2	3	1	3	3	12	48	NEUTRAL	3	5	4	3	5	2	0	8	0	IMPOR TANTE	7	7	6	2	NEUTRAL	
5	4	3	4	3	1	6	8	IMPOR TANTE	2	1	1	2	2	8	3	2	NO IMPOR TANTE	3	3	5	3	3	1	7	8	NEUTRAL	2	3	1	3	3	12	48	NEUTRAL	2	5	3	3	5	1	8	7	2	NEUTRAL	7	4	5	9	NEUTRAL	
4	4	2	4	3	1	6	8	NEUTRAL	2	3	2	1	1	9	3	6	NO IMPOR TANTE	3	2	4	3	3	1	5	6	0	NEUTRAL	2	3	1	3	2	11	44	NEUTRAL	2	4	4	4	5	1	9	7	6	IMPOR TANTE	7	1	5	7	NEUTRAL
4	4	2	4	2	1	6	4	NEUTRAL	3	4	2	2	1	1	2	4	NEUTRAL	3	2	5	3	3	1	6	4	NEUTRAL	1	1	1	3	3	9	36	NO IMPOR TANTE	3	5	4	3	5	2	0	8	0	IMPOR TANTE	7	3	5	8	NEUTRAL	
4	4	3	4	3	1	7	2	NEUTRAL	1	1	1	2	1	6	2	4	NO IMPOR TANTE	3	2	4	4	4	1	7	8	NEUTRAL	1	1	2	3	3	10	40	NO IMPOR TANTE	3	5	4	4	5	2	1	8	4	IMPOR TANTE	7	2	5	8	NEUTRAL	
4	4	3	5	2	1	8	2	NEUTRAL	3	4	2	2	2	1	3	5	NEUTRAL	3	2	4	3	3	1	5	6	0	NEUTRAL	2	3	1	3	3	12	48	NEUTRAL	3	4	4	3	3	1	7	8	8	NEUTRAL	7	5	6	0	NEUTRAL
4	4	2	5	2	1	6	8	NEUTRAL	3	4	2	1	1	1	4	4	NEUTRAL	3	3	5	3	3	1	7	8	NEUTRAL	2	3	1	3	2	11	44	NEUTRAL	1	4	4	3	3	1	5	6	0	NEUTRAL	7	1	5	7	NEUTRAL	
3	3	2	4	3	1	6	0	NEUTRAL	2	2	2	1	2	9	3	6	NO IMPOR TANTE	3	2	4	4	4	1	7	8	NEUTRAL	2	3	1	3	3	12	48	NEUTRAL	1	4	3	3	4	1	5	6	0	NEUTRAL	6	8	5	4	NEUTRAL	

4	4	3	5	2	1	7	NEUTRAL	3	4	2	2	2	1	5	NEUTRAL	3	2	5	3	3	1	6	NEUTRAL	2	3	1	3	3	12	48	NEUTRAL	2	4	4	3	3	1	6	NEUTRAL	7	6	NEUTRAL
4	4	2	4	2	1	6	NEUTRAL	2	3	2	1	2	1	4	NO IMPOR TANTE	3	2	4	4	4	1	7	NEUTRAL	1	1	1	3	3	9	36	NO IMPOR TANTE	3	4	3	3	4	1	7	NEUTRAL	6	5	NEUTRAL
3	3	1	4	3	1	4	NEUTRAL	2	3	2	1	1	9	3	NO IMPOR TANTE	3	2	4	4	4	1	7	NEUTRAL	1	1	1	3	3	9	36	NO IMPOR TANTE	1	4	4	3	3	1	5	NEUTRAL	6	4	NEUTRAL
4	4	2	4	3	1	7	NEUTRAL	2	2	2	1	1	8	3	NO IMPOR TANTE	3	2	4	4	4	1	7	NEUTRAL	1	1	1	3	3	9	36	NO IMPOR TANTE	3	4	4	3	3	1	7	NEUTRAL	6	8	NEUTRAL
5	4	3	4	2	1	7	NEUTRAL	3	3	3	3	3	1	6	NEUTRAL	2	4	3	4	2	1	5	NEUTRAL	2	3	3	2	4	14	56	NEUTRAL	3	4	3	4	5	1	9	IMPOR TANTE	8	6	NEUTRAL
5	4	2	4	3	1	7	NEUTRAL	4	4	3	3	3	1	7	NEUTRAL	3	4	4	3	4	1	8	NEUTRAL	2	2	3	3	4	14	56	NEUTRAL	3	4	4	4	4	1	9	IMPOR TANTE	8	6	NEUTRAL
5	4	4	4	3	2	8	IMPOR TANTE	4	3	3	3	3	1	6	NEUTRAL	3	4	3	3	4	1	7	NEUTRAL	2	2	3	4	3	14	56	NEUTRAL	3	4	3	4	5	1	9	IMPOR TANTE	8	6	NEUTRAL
4	3	2	4	3	1	6	NEUTRAL	2	2	3	1	3	1	4	NEUTRAL	3	3	4	4	4	1	7	NEUTRAL	3	4	3	4	1	15	60	NEUTRAL	2	3	4	3	5	1	6	NEUTRAL	7	6	NEUTRAL
5	2	3	5	1	1	6	NEUTRAL	1	1	2	1	5	1	4	NO IMPOR TANTE	3	3	4	3	2	1	5	NEUTRAL	4	2	3	1	2	12	48	NEUTRAL	4	5	5	5	4	2	3	IMPOR TANTE	7	6	NEUTRAL
5	3	1	5	1	1	5	NEUTRAL	1	1	1	1	5	9	3	NO IMPOR TANTE	3	4	5	4	2	1	8	NEUTRAL	4	3	4	1	2	14	56	NEUTRAL	4	5	4	5	5	2	3	IMPOR TANTE	7	9	NEUTRAL
5	2	2	4	2	1	5	NEUTRAL	1	1	2	1	5	1	4	NO IMPOR TANTE	3	3	4	3	2	1	5	NEUTRAL	4	2	3	1	2	12	48	NEUTRAL	4	4	5	5	5	2	3	IMPOR TANTE	7	5	NEUTRAL
5	2	1	4	2	1	4	NEUTRAL	2	1	1	2	5	1	4	NEUTRAL	3	3	4	3	2	1	5	NEUTRAL	4	2	3	1	2	12	48	NEUTRAL	4	4	4	4	5	2	1	IMPOR TANTE	7	3	NEUTRAL
5	1	1	5	2	1	4	NEUTRAL	1	2	2	1	5	1	4	NEUTRAL	3	3	5	4	2	1	7	NEUTRAL	3	2	4	1	2	12	48	NEUTRAL	4	4	5	4	5	2	2	IMPOR TANTE	7	6	NEUTRAL
5	2	2	4	1	1	4	NEUTRAL	1	1	2	1	5	1	4	NO IMPOR TANTE	3	2	4	3	4	1	6	NEUTRAL	3	1	2	1	1	8	32	NO IMPOR TANTE	3	4	4	4	5	2	0	IMPOR TANTE	6	8	NEUTRAL
5	2	1	4	1	1	3	NEUTRAL	1	1	2	1	5	1	4	NO IMPOR TANTE	3	3	4	2	1	1	3	NEUTRAL	3	2	3	1	2	11	44	NEUTRAL	4	5	3	5	5	2	2	IMPOR TANTE	6	9	NEUTRAL
5	3	1	4	1	1	4	NEUTRAL	1	1	2	1	5	1	4	NO IMPOR TANTE	2	2	4	3	3	1	4	NEUTRAL	4	2	3	1	1	11	44	NEUTRAL	3	5	3	3	5	1	9	IMPOR TANTE	6	8	NEUTRAL
4	2	2	4	5	1	6	NEUTRAL	2	2	1	1	5	1	4	NEUTRAL	3	3	5	2	2	1	5	NEUTRAL	4	2	3	1	1	11	44	NEUTRAL	3	5	4	4	5	2	1	IMPOR TANTE	7	5	NEUTRAL
5	3	3	4	5	2	8	IMPOR TANTE	3	1	1	1	1	7	2	NO IMPOR TANTE	2	3	3	2	3	1	3	NEUTRAL	4	4	3	3	3	17	68	NEUTRAL	1	4	3	3	5	1	6	NEUTRAL	7	3	NEUTRAL

5	3	4	4	5	2	8	IMPOR	3	3	1	1	2	1	4	NO	4	3	3	3	2	1	6	NEUTR	3	3	3	1	2	12	48	NEUTR	2	5	3	3	5	1	7	NEUTR	7	6	NEUTR
5	4	2	3	2	1	6	NEUTR	1	3	3	1	1	9	3	NO	4	3	2	2	1	1	4	NEUTR	1	3	3	3	1	11	44	NEUTR	3	2	4	3	5	1	6	NEUTR	6	5	NEUTR
5	3	3	4	4	1	7	IMPOR	1	1	1	1	1	5	2	NO	2	1	2	3	3	1	4	NEUTR	3	3	3	1	2	12	48	NEUTR	2	3	4	3	5	1	6	NEUTR	6	4	NEUTR
5	4	3	4	5	2	8	IMPOR	1	1	1	1	1	5	2	NO	1	3	3	3	4	1	5	NEUTR	2	3	2	3	1	11	44	NEUTR	3	5	3	3	5	1	7	IMPOR	7	0	NEUTR
5	4	3	4	4	2	8	IMPOR	3	3	3	1	1	1	4	NEUTR	1	1	1	1	2	6	2	NO	2	3	3	2	2	12	48	NEUTR	2	5	4	4	5	2	8	IMPOR	6	9	NEUTR
5	4	3	4	4	2	8	IMPOR	3	3	3	1	1	1	4	NEUTR	1	1	1	1	2	6	2	NO	2	3	3	2	2	12	48	NEUTR	2	5	4	4	5	2	8	IMPOR	6	9	NEUTR
5	4	3	3	1	1	6	NEUTR	2	1	2	1	1	7	2	NO	1	2	3	3	1	1	4	NO	1	3	2	2	1	9	36	NO	3	5	3	2	5	1	7	NEUTR	6	0	NEUTR
5	4	4	5	3	2	8	IMPOR	3	1	1	1	2	8	3	NO	3	3	3	2	1	1	2	NEUTR	1	3	3	3	4	14	56	NEUTR	3	5	4	3	5	2	8	IMPOR	7	5	NEUTR
5	4	3	4	4	2	8	IMPOR	3	2	1	1	2	9	3	NO	2	1	1	1	2	7	2	NO	2	3	3	1	2	11	44	NEUTR	2	5	4	3	5	1	7	IMPOR	6	6	NEUTR
5	4	4	4	5	2	8	IMPOR	1	1	1	2	2	7	2	NO	3	3	2	1	1	1	4	NO	3	3	3	2	1	12	48	NEUTR	4	5	4	4	5	2	8	IMPOR	7	3	NEUTR
5	3	3	4	5	2	8	IMPOR	3	3	2	1	1	1	4	NO	3	3	3	3	2	1	5	NEUTR	2	3	3	1	1	10	40	NO	2	3	4	3	5	1	6	NEUTR	7	1	NEUTR
5	4	3	5	5	2	8	IMPOR	1	1	1	1	3	7	2	NO	3	3	3	2	2	1	5	NEUTR	1	4	4	3	2	14	56	NEUTR	3	5	5	5	5	2	9	IMPOR	7	9	NEUTR
0,	0,	0,	0,	1,				1,	1,	1,	1,	1,				1,	1,	1,	1,	1,			1,7	1,	0,	1,	1,			1,5	0,	0,	0,	0,	1,							
35	68	92	73	47				63	60	50	65	64				06	16	30	18	54			2	30	99	48	27			0	79	83	88	11								

Sumatoria de Varianza	30,28
Sumatoria de Varianza ítems	154,65

Confiabilidad	<b>0,838</b>
Número de ítems del instrumento	<b>25</b>
Sumatoria de las varianzas de ítems	<b>30,28</b>
Varianza total de los ítem	<b>154,65</b>
Número de encuestados	<b>131</b>

	<b>V</b>	<b>D</b>
VM	12	25
AX	5	
VM	25	5
IN		
Rango	100	20
Intervalo	33	7

Niveles y rangos	No importante		Importante
		Neutral	
Instrumentos técnicos normativos	[ 25 - 57 ]	[ 58 - 90 ]	[ 91 - 125 ]
Disponibilidad de recursos	[ 5 - 11 ]	[ 12 - 18 ]	[ 19- 25 ]
Organización	[ 5 - 11 ]	[ 12 - 18 ]	[ 19- 25 ]
Control	[ 5 - 11 ]	[ 12 - 18 ]	[ 19- 25 ]
Capacitación del trabajador	[ 5 - 11 ]	[ 12 - 18 ]	[ 19- 25 ]
Vigencia de documentos	[ 5 - 11 ]	[ 12 - 18 ]	[ 19- 25 ]

**Nota:** *Elaboración propia.*

## Anexo 10: Solicitud de aprobacion de protocolo de investigación



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Administración  
de Promoción y  
Atención en Salud

Instituto Nacional  
Materno Perinatal

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

H.T. 21-8554-1

Lima, 16 de junio de 2021

### CARTA N° 081-2021-DG-N° 048-OEAIDE/INMP

Señor Alumno:

**CARLOS JAVIER PEZO ATOCHE**

Investigador Principal

Universidad César Vallejo

Presente.-

Asunto: Aprobación del Proyecto de Investigación Transversal

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez manifestarle que el proyecto de investigación titulado: "INSTRUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN OBSTÉTRICAS DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL - 2021", cuyo estudio es de tipo transversal; ha sido aprobado por el Comité de Evaluación Metodológica y Estadística en la Investigación, así como también por el Comité de Ética en Investigación de nuestra institución, cuya vigencia es hasta el 14 de JUNIO de 2022.

En consecuencia, por tener características de ser autofinanciado, se autoriza la ejecución del mencionado proyecto, quedando bajo responsabilidad del investigador principal.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.



Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL  
-----  
M.C. Enrique Quevedo Ríos  
C.M.P. N° 19758 R.N.E. N° 8746  
DIRECTOR DE INSTITUTO

M. Mejico  
c.c.

- DEOG
- DEN

- DEEMSC
- OEAIDE

- UFI
- Archivo

Jr. Santa Rosa N°941  
Cercado de Lima. Lima 1, Perú  
(511) 328 0998  
www.inmp.gob.pe

EL PERÚ PRIMERO

## Anexo 12: Instrumento de recolección de información

### Cuestionario para profesionales de la salud: Calidad de Atención

<b>Consentimiento Informado</b>	
<p>Título del estudio: Instrumentos Técnicos Normativos y Calidad de Atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del Instituto Nacional Materno Perinatal                      Nombre del Investigador Principal: Carlos Javier Pezo Atoche Teléfono: 990718303                      Sitio donde se realizará el estudio: Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP</p>	
<p>Se le está pidiendo que conteste participe a responder un cuestionario el cual nos permitirá recolectar datos que usted nos proporcionara en su estadía en el Servicio de Hospitalización Obstétricas.</p>	
<p>Su participación es completamente voluntaria; si no desea hacerlo no le traerá ningún inconveniente.</p>	
<p>Se indica que participará para el desarrollo de una investigación, siendo descriptiva, sin fines de lucro y autofinanciado por el investigador principal estudiante de pos grado.</p>	
<p>Se propone en el trabajo de investigación ser anónima es decir no se lo solicitara nombre ni documento de identidad, solo datos básicos y responder el cuestionario.</p>	
<p>Si expresa su consentimiento en participar en el estudio marque el que corresponda:</p>	
Sí: ( <input checked="" type="checkbox"/> )	No: ( <input type="checkbox"/> )

N° de Encuesta:			
Objetivo de la encuesta para evaluar sobre la Calidad de Atención en el Instituto Nacional Materno Perinatal sobre muchos aspectos relacionado a la función que realiza en el Servicio De Hospitalización Obstétricas			
Estimado (a) profesional de la salud que labora en el Servicio De Hospitalización Obstétricas, conocer su opinión, para tal fin proponemos la presente encuesta.			
Su respuesta serán totalmente confidenciales, agradeciendo la participación			
Profesión:	Médico ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Enfermera ( <input type="checkbox"/> )	Obstetra ( <input type="checkbox"/> )
Tiempo de servicios prestados en el INMP	( 30 )		
Condición laboral:	Nombrado ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Contratado ( <input type="checkbox"/> )	Otros ( <input type="checkbox"/> )
Sexo:	Femenino ( <input type="checkbox"/> )	Masculino ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Edad:	( 45 )		

Estimado(a), profesional de la salud, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información en busca de encontrar alternativas de solución, a nuestro planteamiento de mejora en nuestra investigación realizada.

Marque con (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Nº	Descripción	1	2	3	4	5
1	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica están bien distribuidos para la atención?			X		
2	¿El servicio de hospitalización obstétrica cuenta con equipos modernos y materiales para una mejor atención?			X		
3	¿La vestimenta del personal del servicio de hospitalización obstétrica está correctamente vestido e identificado?				X	
4	¿Los ambientes del servicio de hospitalización obstétrica son confortables y visualmente agradables?			X		
5	¿La atención del servicio de hospitalización obstétrica es rápida y eficiente?			X		
6	¿Los tiempos de atención y de respuesta ante una eventualidad en el servicio de hospitalización obstétrica son los adecuados?			X		
7	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica muestra interés en resolver eventualidades?			X		
8	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica demuestra capacidad y profesionalismo?			X		
9	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica, siempre están aptos para solucionar las inquietudes presentadas en la atención del paciente?			X		
10	¿El personal profesional asistencial que labora en el servicio de hospitalización obstétrica informa el tiempo en que darán la solución al problema, cumpliendo los plazos establecidos?		X			
11	¿Considera que los trámites documentarios son efectivos, rápidos y adecuados en la atención al paciente del servicio de hospitalización obstétrica?		X			
12	¿Considera que los reclamos presentados en el servicio de hospitalización obstétrica se solucionan en forma eficaz y rápida?		X			
13	¿Considera que el servicio de hospitalización obstétrica la atención al usuario es de forma personalizada?		X			
14	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica comprende las necesidades del paciente?		X			
15	¿Considera que el personal asistencial del servicio de hospitalización obstétrica muestra preocupación e interés hacia el paciente?			X		
16	¿Cree usted que el personal profesional asistencial tiene el tiempo y la paciencia en escuchar al paciente y dar solución con prontitud?			X		
17	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica, demuestra amabilidad en todo momento?		X			
18	¿Considera que el personal profesional asistencial del servicio de hospitalización obstétrica transmite la confianza al paciente?			X		
19	¿Considera que los reclamos son solucionados en el servicio de hospitalización obstétrica?			X		
20	¿Cómo considera la atención como se brinda en el servicio de hospitalización obstétrica, se demuestra garantía a solución al problema?				X	
Muchas Gracias por la atención.						

Encuesta:  
INSTRUMENTOS TÉCNICOS NORMATIVOS

**Consentimiento Informado**

Título del estudio: Instrumentos Técnicos Normativos y Calidad de Atención en el Servicio de Hospitalización Obstétricas del Instituto Nacional Materno Perinatal

Nombre del Investigador Principal: Carlos Javier Pezo Atoche Teléfono: 990718303

Sitio donde se realizará el estudio: Servicio de Hospitalización Obstétricas del INMP

Se le está pidiendo que participe a responder un cuestionario el cual nos permitirá recolectar datos, sobre la necesidad de mejorar la base técnico normativa aplicada en el Servicio de Hospitalización Obstétricas.

Su participación es completamente voluntaria; si no desea hacerlo no le traerá ningún inconveniente.

Se indica que participará para el desarrollo de una investigación, siendo descriptiva, sin fines de lucro y autofinanciado por el investigador principal estudiante de pos grado.

Se propone en el trabajo de investigación ser anónima es decir no se lo solicitara nombre ni documento de identidad, solo datos básicos y responder el cuestionario.

Si expresa su consentimiento en participar en el estudio marque el que corresponda:

Si: (  )

No: (  )

N° de Encuesta: E001

Objetivo de la encuesta para evaluar sobre de Instrumentos Técnicos Normativos del Instituto Nacional Materno Perinatal sobre muchos aspectos relacionado a la función que realiza en el Servicio De Hospitalización Obstétricas

Estimado (a) profesional de la salud que labora en el Servicio De Hospitalización Obstétricas, conocer su opinión, para tal fin proponemos la presente encuesta.

Su respuesta serán totalmente confidenciales, agradeciendo la participación

Profesión: Médico (  )      Obstetra (  )      Enfermera (  )

Tiempo de servicios prestados en el INMP ( 18 )

Condición laboral: Nombrado (  )      Contratado (  )      Otros (  )

Sexo: Femenino (  )      Masculino (  )

Edad: ( 40 )

Estimado(a) profesional de la salud: la presente encuesta tiene como objetivo recoger información, en busca de encontrar alternativas de solución a nuestro planteamiento de mejora en la investigación realizada.

Marque con (x) el casillero de la alternativa que consideres pertinente.

1 = No es importante 2 = Poco importante 3 = Neutral 4 = Importante 5 = Muy importante

Nº	Descripción	1	2	3	4	5
1	Al momento de tomar una decisión Usted tiene en cuenta la misión y visión del Instituto Nacional Materno Perinatal para alcanzar los objetivos propuestos.			X		
2	Cree Usted que los recursos destinados a su área son utilizados para la mejorar la atención al ciudadano.				X	
3	Considera Usted que los recursos disponibles son suficientes para cumplir sus funciones.			X		
4	Cree usted que la planificación de las actividades tienen que estar en relación con el proceso presupuestal de la institución.				X	
5	La disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, de equipos e insumos médicos y material de escritorio en el instituto es el adecuado.			X		
6	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.				X	
7	En cuanto a la estructura organizacional del Instituto Nacional Materno Perinatal, lo considera adecuado.		X			
8	Considera Usted que la asignación de funciones y tareas al personal es proporcional para todos.			X		
9	Cree Usted que existe comunicación efectiva entre las diversas oficinas, unidades y áreas del Instituto Nacional Materno Perinatal.			X		
10	Conoce usted los mecanismo para solicitar mejoras de los procesos y procedimientos para lograr los objetivos de la institución			X		
11	Cree Usted que se realizan evaluaciones periódicas al personal del área donde Usted realiza sus funciones, para mejorar las capacidades.			X		
12	Considera Usted que existe supervisión permanente, que permite mejorar su rendimiento en su trabajo diario.				X	
13	Considera Usted que el monitoreo constante promueve el mejor desempeño en las funciones en el Instituto Nacional Materno Perinatal				X	
14	Su percepción conforme a las medidas correctivas que se realizan en la institución después de un control posterior, mejora la calidad de la atención.					X
15	En el cumplimiento de las funciones del personal de la Institución, como califica su desempeño de sus compañeros.				X	
16	Considera Usted que la Oficina de Recursos Humanos promueve procesos de selección para contar con personal calificado.			X		
17	Considera que la capacidad del personal en la institución, es el óptimo en el desarrollo de sus funciones.			X		
18	Como considera las capacitaciones y actualizaciones aplicado al personal de la institución.				X	
19	Cómo califica usted, las charlas sobre ética, anticorrupción, interrelaciones personales y coaching en el instituto.				X	
20	Conoce Usted la existencia de un sistema de capacitación en la institución.			X		
21	Tiene conocimiento de la Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA del 19 de junio de 2020, sobre Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.			X		
22	Considera importante sobre el documento que describe sobre la interculturalidad en los servicios de salud en la Institución.			X		
23	Conoce la Resolución Ministerial N° 504- 2010-MINSA del 22 de junio de 2010. Donde se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional Materno Perinatal.			X		
24	Considera que el manual de funciones permite el desarrollo y la fluidez de los procesos técnicos administrativos/asistenciales.			X		
25	Considera usted que a través de la Ley N° 27815, se puede reconocer el principio de inclusión y equidad.				X	

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

**Anexo 13:** Lugar donde se realizó las encuestas, Servicio de Hospitalización Obstétricas del Instituto Nacional Materno Perinatal A, B, C, D y E





**Anexo 14:** Insumos y útiles de escritorio que se utilizaron para realizar la encuesta en los Servicios de Hospitalización Obstétricas del Instituto Nacional Materno Perinatal en los servicios A, B, C, D y E

