



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**



**TESIS**

**EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO  
DE SALUD PUEBLO JOVEN CENTENARIO - ABANCAY - 2018**

**PRESENTADA POR:**

**ROSA LLACMA HILARES**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN SALUD PÚBLICA  
MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**PUNO, PERÚ**

**2019**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

#### TESIS



### EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD PUEBLO JOVEN CENTENARIO - ABANCAY - 2018

PRESENTADA POR:

ROSA LLACMA HILARES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN SALUD PÚBLICA  
MENCIÓN EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

.....  
Mtra. NELVA ENRIQUETA CHIRINOS GALLEGOS

PRIMER MIEMBRO

.....  
Mg. ROSA PILCO VARGAS

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
Dra. DENICES SOLEDAD ABARCA FERNÁNDEZ

ASESOR DE TESIS

.....  
M.Sc. CHRISTIAN WILLIAM JARA ZEVALLOS

Puno, 01 de octubre de 2019

ÁREA: Calidad en salud

TEMA: Expectativas y percepción sobre calidad de atención

LÍNEA: Calidad de atención en salud



## DEDICATORIA

A mis hijos: Zahir y Hamil, quienes  
que con su amor y su sacrificio me dan  
siempre el apoyo necesario para lograr  
mis metas.

A mi madre Magdalena (†) Quien me  
brindó su apoyo moral y emocional en  
todos los momentos de mi vida.



## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, por haberme brindado la oportunidad de desarrollar mis estudios de Maestría; en especial al Programa de Maestría en Salud Pública de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Enfermería, a los docentes quienes compartieron su conocimiento y experiencia Profesional.
- A mi Director y asesor de tesis, M.Sc. Christian William Jara Zevallos, con mucho cariño y respeto, por su constante orientación, contribuciones y sabias opiniones durante el proceso de la presente investigación.
- A los miembros del Jurado: Mtra. Nelva Enriqueta Chirinos Gallegos, Mg. Rosa Pilco Vargas y Dra. Denices Soledad Abarca Fernández, les agradezco de forma especial por sus sugerencias y aportes en la culminación de la presente investigación.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Marco teórico	2
1.1.1. Calidad en salud pública.	2
1.1.2. Expectativas en los usuarios sobre calidad de atención en salud	5
1.1.3. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención	8
1.1.4. Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos	8
1.1.5. Fiabilidad de indicadores de calidad del cuidado de enfermería	9
1.1.6. Capacidad de respuesta.	10
1.1.7. Seguridad de la atención	11
1.1.8. La empatía en las ciencias de la salud	12
1.1.9. Percepción de la calidad de atención.	13
1.1.10. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención.	14
1.1.11. Calidad en salud	15
1.1.12. Expectativa.	16



1.1.13. Fiabilidad.	16
1.1.14. Aspectos tangibles	17
1.1.15. Instrumento SERVQUAL	17
1.2. Antecedentes	21
1.2.1. Nivel internacional	22
1.2.2. Nivel nacional	26
1.2.3. Nivel local	31

## **CAPÍTULO II**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1. Identificación del problema	33
2.2. Enunciados del problema	34
2.2.1. Problema general	34
2.2.2. Problemas específicos	35
2.3. Justificación	35
2.4. Objetivos	36
2.4.1. Objetivo general	36
2.4.2. Objetivos específicos	36

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Lugar de estudio	37
3.2. Población	37
3.3. Muestra	37
3.4. Método de investigación	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.6. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	40



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Expectativas de la calidad de atención de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario – Abancay.	41
4.2. Percepciones de la calidad de atención en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario – Abancay.	46
4.3. Expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario- Abancay 2018 Satisfacción e insatisfacción de los usuarios.	51
4.4. Discusión de resultados	53
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	61



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Fiabilidad como expectativa	41
2. Capacidad de respuesta como expectativa	42
3. Seguridad como expectativa	43
4. Empatía como expectativa	44
5. Aspectos tangibles como expectativa	45
6. Fiabilidad como percepción	46
7. Capacidad de respuesta como percepción	47
8. Seguridad como percepción	48
9. Empatía como percepción	49
10. Aspectos tangibles como percepción	50
11. Expectativas de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción	51
12. Percepción de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción	52



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Fiabilidad como expectativa	41
2. Capacidad de respuesta como expectativa	42
3. Seguridad como expectativa	43
4. Empatía como expectativa	44
5. Aspectos tangibles como expectativa	45
6. Fiabilidad como percepción	46
7. Capacidad de respuesta como percepción	47
8. Seguridad como percepción	48
9. Empatía como percepción	49
10. Aspectos tangibles como percepción	50
11. Expectativas de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción	51
12. Percepción de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción	52



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>1. Cuestionario SERVQUAL</b>	62
<b>2. Base de datos: EXPECTATIVAS</b>	66
<b>3. Base de datos: PERCEPCIÓN</b>	71

## RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la expectativa y percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario - Abancay 2018. El método de investigación fue el descriptivo transversal. Se obtuvo información de una población de 1500 usuarios que acuden al Centro de Salud. Con la fórmula para un muestreo probabilístico, se calculó la muestra de 306 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario SERVQUAL. Los resultados con respecto a las dimensiones de la variable nivel de expectativa, respecto a fiabilidad, 96,4% precisan que es aceptable, la capacidad de respuesta en un 98% es aceptable, la seguridad es aceptable en un 99%, la empatía es aceptable en un 98,4% y sobre los aspectos tangibles, 97,1% indica que también es aceptable. A nivel de percepción después de la atención, 43% indica que es aceptable respecto a la fiabilidad, pero 42,5% precisa que se debe mejorar. Acerca de la capacidad de respuesta, 41,8% indica aceptable, pero 39,5% manifiesta que se debe mejorar. Sobre la seguridad, 48,7% indica que es aceptable, sin embargo, 37,9% manifiesta que se debe mejorar. Respecto a la empatía, 50,7% indica que es aceptable, pero 37,3% manifiesta que se debe mejorar. Finalmente, en aspectos tangibles 43,1% precisa que es aceptable, pero 36,6% manifiesta que se debe mejorar. Se concluye en que, al clasificar la calidad de servicios por dimensiones de percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, la dimensión con mayor porcentaje de aceptabilidad fue la empatía y la de menor aceptabilidad fue la dimensión de capacidad de respuesta. En cambio, la dimensión de aspectos tangibles fue catalogada menor al promedio esperado. Por tanto, la atención recibida en el Centro de Salud de Pueblo Joven es catalogada por los usuarios como en proceso de mejora.

**Palabras clave:** Calidad, expectativas, percepción, servicios de salud, usuarios.

## ABSTRACT

This research was carried out with the objective of determining the expectation and perception of users about the quality of care of the health services of the Centro de Salud Pueblo Joven Centenario - Abancay 2018. The research method was descriptive transversal. We obtained information from a population of 1500 users who attend the Health Center. With the formula for a probability sampling, we estimated a sample of 306 users. The technique used was the survey and as instrument the SERVQUAL questionnaire. The results obtained with respect to the dimensions of the expectation level variable show that in terms of reliability, 96.4% specify that it is acceptable, the response capacity is acceptable with a value of 98% of users, security is acceptable in 99%, empathy is acceptable in 98.4% and on tangible aspects, 97.1% indicate that it is also acceptable. At the level of perception after care, 43% indicate that it is acceptable with respect to reliability, but 42.5% specify that it should be improved. Regarding the response capacity, 41.8% indicate acceptable, but 39.5% state that it should be improved. Regarding safety, 48.7% indicate that it is acceptable, however, 37.9% state that it should be improved. Regarding empathy, 50.7% indicate that it is acceptable, but 37.3% state that it should be improved. Finally, in tangible aspects 43.1% specify that it is acceptable, but 36.6% state that it should be improved. It is concluded that, when classifying the quality of services by dimensions of users' perception of the quality of care received, the dimension with the highest percentage of acceptability was empathy and the dimension with the lowest acceptability was the dimension of response capacity. On the other hand, the dimension of tangible aspects was classified lower than the expected average. Therefore, the care received at the Pueblo Joven Health Center is classified by users as in the process of improvement.

**Keywords:** Expectations, health services, perception, quality, users.

## INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se ha observado que el problema de atención de calidad en los servicios en varios centros de salud es muy latente, esta problemática se presenta en distintas formas, por ejemplo, a nivel de personal asistencial, infraestructura, abastecimiento de medicinas, equipos, tecnología de punta, clima organizacional, clima institucional, entre otros. En muchos casos el descontento de los usuarios es mayor a su expectativa de atención, con frecuencia se muestra frustración, impotencia en los usuarios cuando confrontan su expectativa con la percepción que tienen, después de haber sido atendidos en el centro de salud. Cabe precisar que existen estudios que vinculan la baja calidad de atención de los servicios de salud con factores tales como: la falta de información a las personas usuarias; el escaso monitoreo de actividades, la poca planificación; la ausencia de retroalimentación a las personas prestadoras de la atención en salud y muy pocas evaluaciones de las actividades realizadas dentro y fuera del centro de salud. En el Centro de Salud de Pueblo joven, este problema también se presenta en distintos niveles de valoración. La expectativa es alta en los usuarios externos y la percepción de la calidad de atención, no es tan favorable debido a la existencia de limitados cupos para la atención, sin embargo, la apreciación de los usuarios externos es de mucha preocupación por que, en los interiores del establecimiento los usuarios manifiestan su insatisfacción por la mala calidad de atención que se muestra. Esta situación tan preocupante nos ha conducido a realiza el estudio de investigación y se ha estructurado en cuatro capítulos: El I capítulo hace referencia a la revisión de la literatura que le da soporte al estudio, respecto a las variables y dimensiones de estudio. En el II capítulo se considera el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación correspondiente. En el III capítulo se encuentra la parte metodológica que orienta el trabajo de investigación, tomando en cuenta el contexto, la población, muestra y los métodos correspondientes. En el IV capítulo se consideran los resultados estadísticos, procesados a partir de la base de datos, esta información permitió realizar una discusión de resultados, arribando a conclusiones relevantes y concluye con la presentación de las recomendaciones para poder a futuro solucionar el problema a nivel institucional.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

##### 1.1.1. Calidad en salud pública.

Considerando las definiciones de la Lengua Española, calidad se refiere a la característica de un bien o servicio que permita complacer y satisfacer las necesidades del que lo posea.

Al respecto, Oliver, sobre la calidad en salud pública, manifiesta lo siguiente:

Hablar de calidad implica conocer el conjunto de necesidades, satisfacerlos de acuerdo a los procedimientos establecidos, que cumpla con los estándares, tiempo, cantidad, costos, entre otros que permita el usuario cumplir adecuadamente. (1)

A partir de todo lo anteriormente mencionado, y para poder realizar una aproximación a la definición de la calidad en el terreno de la salud pública, será imprescindible establecer un modelo con el que compararse, escoger unas dimensiones (conjuntos de componentes) para valorar y definir unos criterios (condición que debe cumplir la práctica para ser considerada de calidad), tanto estructurales como de proceso y resultados, así como unos indicadores, unos valores estándares (de referencia) y unos valores índice (valores existentes en un momento dado). Todo ello no puede ser fruto de la especulación, sino que debe estar construido sobre fuertes cimientos. Estamos hablando de la salud pública basada en la evidencia, definida como «un intento en el terreno de la salud pública en el cual se produce un informado, explícito y juicioso uso de la evidencia, derivado del uso de diversos métodos de investigación y evaluación científicos y de las ciencias

sociales». Necesitamos un modelo explícito, estructurado, validado, reconocido, con amplia experiencia en su aplicación práctica y, en la medida de lo posible, con una vigencia y un prestigio internacionales. Por nuestra parte, además, creemos que, si el diagnóstico de calidad ha de tener una proyección estratégica, el modelo no debe ser de mínimos, sino un modelo de excelencia.

Respecto al concepto de calidad, existen varios autores que tienen apreciaciones diferentes, pero converge en algo común, la satisfacción del paciente.

Para el paciente, calidad de servicio se refiere a la cálida y rápida atención, la infraestructura donde se atiende, los equipos con que se atiende, el profesionalismo de los médicos, el prestigio de la institución, entre otros aspectos que se le vincula al paciente. (2)

Para el prestador de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible.

Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso.

Por el lado de los entendidos en este rubro, como Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de la atención en salud, define a la calidad en salud como: "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención"

Para el que presta servicios en temas de salud, el valor que se le da a nivel de calidad está fundamentado en aspectos vinculados a la ciencia, la tecnología y la técnica

con que se atiende, teniendo en cuenta la experiencia del profesional y el manejo inmediato de la tecnología.

Los conceptos que se han considerado es una clara muestra de que la calidad en el sector salud, depende de diferentes aspectos que se toman en cuenta desde diferentes puntos de vista y desde distintos contextos.

La definición de la calidad de atención en salud, está diferenciado, teniendo en cuenta características de los pacientes, así por ejemplo se consideran los siguientes:

- A. Calidad absoluta:** cuando se refiere al grado de restauración de la salud del paciente, considerando el tema científico y técnico. La definición está fundamentada en el manejo de la enfermedad en función a la tecnología y la ciencia. (3)
- B. Calidad individualizada:** desde una mirada individual, es el paciente quien hace la apreciación en base a la atención que recibe, en este caso intervienen los costos, la rapidez, el tiempo, los riesgos que se han corrido en el tratamiento, las expectativas del paciente y los beneficios que han obtenido en la atención. (3)
- C. Calidad social:** desde esta perspectiva se valora el trabajo que se realiza con la población, distribuyendo beneficios a nivel de la comunidad, produciendo más, pero reduciendo costos de bienes y servicios. (3)

Según la DIRESAS, sobre la gestión de calidad en salud, refiere lo siguiente:

La calidad está identificada de manera explícita y clara como el valor cultural y organizacional que se tiene de una institución dedicada a prestar servicios de salud, además se manifiesta que en este proceso se desarrollan de manera conjunta acciones que contribuyan en la atención de los usuarios internos y externos, haciendo evidente y confiable los cambios fundamentales en la atención y satisfacción de los beneficiarios. (4)

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios

diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

En otros países, como España, el Sistema Nacional de Salud define la calidad como "la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario".

Teniendo en cuenta la cantidad de definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad.

### **1.1.2. Expectativas en los usuarios sobre calidad de atención en salud**

Sobre las expectativas que tienen los pacientes en un establecimiento de salud, se tienen diversas opiniones, dependiendo del sexo, la edad, el contexto, su nivel cultural entre otros aspectos que son propios del usuario.

Reyes, sobre la importancia que tiene la expectativa del usuario, en los servicios que se brinda en salud, precisa lo siguiente:

“En los últimos años se viene insistiendo en la necesidad de utilizar herramientas en la gestión de los servicios sanitarios que pongan en evidencia el papel protagonista de los profesionales y que faciliten el ejercicio de un liderazgo clínico basado en una mayor autonomía y capacidad de toma de decisiones. El propósito es permitir un alineamiento con los objetivos últimos de los sistemas sanitarios, que buscan unos servicios con un alto grado de efectividad, que respondan a necesidades y expectativas de los ciudadanos, y que puedan ser sostenibles en el mediano y largo plazo”. (5)

El eje de la atención sanitaria desde la perspectiva del servicio público es el ciudadano, por lo tanto, cualquier aproximación a la complejidad de la atención sanitaria debe partir de sus necesidades y expectativas. Para ello hay que explorarlas

y conocerlas. La satisfacción de las mismas ha de observarse como una dimensión fundamental en la calidad del servicio prestado.

Además, en los últimos años, numerosas aportaciones en la literatura<sup>2</sup> han venido defendiendo la atención sanitaria desde una aproximación centrada en el paciente. Básicamente, la atención centrada en el paciente consiste en un modo de actuar “más congruente con sus necesidades y preferencias”<sup>3</sup>. Esto implica incluir la perspectiva biopsicosocial en el tratamiento de la enfermedad, concebir al paciente más como persona en lugar de un objeto que sufre una enfermedad, compartir las decisiones y responsabilidades de un modo más cooperativo y asumir el carácter intersubjetivo de la relación médico-paciente, fortaleciendo el aspecto humano de dicha interrelación. Este modo de abordar la atención sanitaria se opone al modelo biomédico convencional de relación médico-paciente<sup>4</sup>, en el cual la misma se reduce a la identificación clínica de signos y síntomas de una enfermedad, y a la posterior prescripción de un tratamiento estandarizado.

En la sociedad actual el papel del ciudadano adopta un protagonismo claro, de tal manera que las expectativas del mismo inciden de manera directa en las formas de actuar de cualquier organización de prestación de servicios. Dimensiones como la calidad percibida por parte de los usuarios se han convertido en un elemento esencial que aporta legitimidad a cualquier organización de prestación de servicios<sup>5</sup>.

Sin embargo, la posibilidad de recibir una atención sanitaria integral y continuada se enfrenta hoy día a una serie de dificultades provocadas en gran parte por cómo están organizados los servicios sanitarios. Posiblemente la segmentación departamental obedece mucho más a intereses de gestores y profesionales que a necesidades de los usuarios. Las organizaciones son a veces innecesariamente complejas y la super especialización en las tareas no afronta correctamente la diversidad o el carácter multisistémico de los problemas a los que los servicios sanitarios se enfrentan.

Pérez, sobre la identificación de expectativas en un centro de salud, manifiesta lo siguiente: La identificación de expectativas es muy importante en un centro de salud, existen diversas metodologías que permiten sistematizar cuáles son las

principales expectativas que corresponden a los usuarios y a los trabajadores de un establecimiento de salud. En muchos casos se utiliza una metodología cualitativa y en otros una metodología cuantitativa, en ambos casos la información es muy importante para la toma de decisiones a nivel de gestión de los servicios de la salud. Por otro lado, la información permite identificar los comportamientos y motivaciones de carácter subjetivo en los usuarios y en los trabajadores, sin embargo, esto permite realizar una interpretación adecuada para dar cumplimiento a los objetivos establecidos a nivel institucional. (6)

Las dimensiones que se clasifica son:

**Tangibilidad:** Recursos destinados, instalaciones, medios técnicos. Se refiere a las facilidades físicas, materiales y aspecto del personal.

Dentro de esta dimensión podrían medirse aspectos como la accesibilidad geográfica, la limpieza y comodidad de los espacios reservados a los usuarios, la señalización interna del centro, la facilidad de localización de los mostradores o ventanillas, etc.

**Eficacia y Fiabilidad:** Cumplimiento de compromisos, cumplimiento de plazos, adecuación a requerimientos, ausencia de errores, solución de incidencias. Es la capacidad para cumplir con lo ofertado y hacerlo sin errores. En este apartado se incluirían aspectos relativos a la capacidad técnica de los empleados, la fiabilidad de la información o asesoramiento recibidos, cumplimiento de los plazos de tramitación o gestión previamente definidos, interés en resolver los problemas que puedan surgir durante la prestación del servicio, etc.

**Capacidad de Respuesta:** Interés en la atención, tiempos de espera, agilidad en la actuación. Es la voluntad de ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y ágil. Dentro de esta dimensión podrían explorarse aspectos como la oferta horaria del servicio, si existe cita previa para acceder al mismo así como la facilidad para obtenerla, tiempos de espera hasta ser atendidos, rapidez en la tramitación, agilidad en la respuesta a consultas realizadas etc.

**Seguridad:** Profesionalidad, claridad y precisión en la información, amplitud de la información, asesoramiento/conocimiento, etc. Se trata del conocimiento y profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad, trato recibido, etc.

**Empatía:** Trato y amabilidad, atención personalizada. Se refiere a la atención esmerada e individualizada y capacidad de comprensión y adaptación a las necesidades de los usuarios.

**Participación y comunicación:** Opinión de usuarios, canales de comunicación, órganos de participación.

### **1.1.3. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención**

En toda institución que presta servicios de atención para la salud, se debe tener en cuenta la prestación de servicios que se realiza a los usuarios, siempre teniendo en cuenta que estos sean equitativos, oportunos, efectivos y seguros.

Actualmente las instituciones del sector salud han optado por utilizar diversos métodos para su aplicación, estos debidamente validados en poblaciones y organizaciones específicas para medir la calidad, a partir de la percepción que tienen los usuarios, para este efecto se aplican instrumentos como cuestionarios, escalas, que posteriormente son organizados y procesados para hacer un análisis de las percepciones que tienen los usuarios del servicio de salud.

### **1.1.4. Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos**

El Monitoreo Continuo de la Calidad, la evaluación de las Tecnologías Sanitarias, la producción de normas y la aplicación de metodologías científicas en la evaluación de las intervenciones de salud y sistema de medición de satisfacción de los usuarios.

Entendiéndose como cultura de calidad los valores y principios mediante los cuales, el personal considera la calidad como el objetivo primario de su labor y la valora como una compensación en sí misma y en la que los usuarios y usuarias, esperan

recibir calidad en función de sus derechos como seres humanos, ciudadanos y ciudadanas que pagan por la atención.

Al respecto, Salas, manifiesta que: La calidad en los servicios de salud, están relacionados con distintos aspectos, por ejemplo, tenemos la infraestructura, el ambiente laboral, los equipos, los insumos y la misma atención de los profesionales en las distintas especialidades. (7)

La calidad incluyendo la seguridad es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro del sistema de atención en salud.

La calidad de la atención desde la perspectiva de los usuarios, se constituye como uno de los componentes más importantes a la hora de medir la calidad de los servicios de salud, ya que, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con relación a la atención recibida, con los cuales se adquiere información valiosa que beneficiará a la institución que brinda este servicio en salud. (8)

#### **1.1.5. Fiabilidad de indicadores de calidad del cuidado de enfermería**

La preocupación con la calidad de los productos y servicios ha sido objeto de aprehensión en los diversos tipos de organización, principalmente en el sector salud, ya que, además de la influencia directa de estos servicios sobre la economía, sus clientes están cada vez más exigentes en cuanto a la atención de sus necesidades con calidad.

Un gran aliado de las organizaciones de salud en la búsqueda por la calidad de las acciones es el enfermero y, en este sentido, existe expectativa de los gestores en cuanto al papel de este profesional en la administración del cuidado en las instituciones hospitalarias, ya que, una de las características de la práctica del cuidar en enfermería es el contacto directo con el cliente, que posibilita conocer sus necesidades y expectativas, además del hecho de la profesión tener un papel fundamental en el resultado de la atención. (9)

Un indicador es una unidad de medida de una actividad, que puede ser utilizada para mensurar calidad y cantidad en organizaciones de salud, evaluando aspectos de estructura, procesos y resultados. El uso de medidas válidas y fidedignas propicia monitorizar la calidad del cuidado dispensado a los pacientes, identificar situaciones de riesgos evitables, así como, subsidiar la planificación de acciones correctivas, además de orientar estrategias y reajuste de metas por medio de acciones educativas y de valorización profesional. (10)

Confiabilidad implica fiabilidad y concordancia, que son aspectos importantes en el desarrollo de instrumentos de medida. Sus resultados ofrecen informaciones sobre la cantidad de error inherente a esta, lo que refleja la calidad de la medición. Fiabilidad es el grado en que el resultado medido refleja el resultado verdadero, o sea, cuan libre una medida está de la variancia de los errores aleatorios. (11)

#### **1.1.6. Capacidad de respuesta.**

Definimos la capacidad de respuesta de la atención primaria como la selección y recomendación de las alternativas posibles, de los cursos de acción óptimos (diagnósticos y terapéuticos) ante los problemas de salud de los pacientes (la ética de la decisión clínica). Idealmente, la capacidad de respuesta es del 100% y debería adaptarse a las condiciones específicas de cada paciente. La capacidad de respuesta implica, la respuesta negativa ante algunos «imposibles» que algunos pacientes piden, y compartir nuestra ignorancia y la de la ciencia con todos los pacientes. Responder a los problemas no es necesariamente resolverlos. Por ello, es cuestión distinta la capacidad de respuesta de la capacidad de resolución de la atención primaria. Entendemos por capacidad de resolución la posibilidad de resolver directamente los problemas de salud de los pacientes, bien por su resolución propiamente dicha, bien por su contención, bien por su apoyo para sobrellevarlos. En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los usuarios y los trabajadores, los trabajadores tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública. Según, Serno,

sobre la capacidad de respuesta se precisa que: Una capacidad de respuesta se refiere al proceso de mantener contentos a los usuarios para asegurar que estos usuarios actuales no se conviertan en usuarios del pasado. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del usuario con el establecimiento y estimularlos a investigar los servicios de los competidores. Cuando la capacidad de respuesta al usuario es una prioridad, se encontrará que las oportunidades de servir a los usuarios aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán. (11)

### **1.1.7. Seguridad de la atención**

Según la OMS: La seguridad del paciente en un servicio de salud, es un principio fundamental que se debe garantizar en el usuario; sin embargo, siempre existe cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud. Los eventos adversos pueden estar en relación con problemas de la práctica clínica, de los productos, de los procedimientos o del sistema. La mejora de la seguridad del paciente requiere por parte de todo el sistema un esfuerzo complejo que abarca una amplia gama de acciones dirigidas hacia la mejora del desempeño; la gestión de la seguridad y los riesgos ambientales, incluido el control de las infecciones; el uso seguro de los medicamentos, y la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno en el que se presta la atención sanitaria. La calidad y seguridad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y en todos los niveles asistenciales. Garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud, es un reto que requiere el compromiso de todos los involucrados en el área de la salud. Entre los principales involucrados y responsables de la calidad y seguridad de la atención podemos destacar tres ámbitos fundamentales: el clínico, el formativo y el del usuario receptor de la atención. La sinergia entre estos tres ámbitos se considera el eje estructural para garantizar una atención libre de riesgo y que contribuya a mejorar los resultados en la salud de la población. (12)

En relación con el ámbito clínico, integrado por las instituciones de salud y los proveedores de atención, la OMS, puntualiza el siguiente requerimiento:

- a) Contar con políticas institucionales donde se posicione la calidad y la seguridad del paciente como el eje central de la atención y establecer procesos de gestión dirigidos al cumplimiento de las políticas,
- b) Establecer un proceso de vigilancia continua de la calidad de la atención con mecanismos de control y monitoreo bien definidos, que permitan evaluar los resultados e implementar medidas de mejora y correctivas en caso necesario y,
- c) Desarrollar una cultura de calidad y seguridad, donde el hacer las cosas bien y libres de riesgo sea un compromiso que involucre a todos los niveles de la organización y permita transitar a un comportamiento consciente de la necesidad de asegurar un ambiente de calidad y seguridad, donde no exista temor a notificar los errores y el reporte se convierta en una oportunidad de aprendizaje a nivel individual y organizacional.

Para lograr el reto de la calidad y la seguridad de la atención se requiere un compromiso institucional, multidisciplinario, interdisciplinario y a nivel individual tanto por parte de los proveedores como por el propio usuario receptor de la atención. La contribución de todos y cada uno de los actores sociales involucrados en el ámbito de la salud permitirá garantizar que la atención que se proporcione cumpla con los estándares de calidad y sea libre de riesgo para todos los usuarios.

### **1.1.8. La empatía en las ciencias de la salud**

La empatía es un elemento fundamental en la relación profesional sanitario-paciente, tanto a la hora de diagnosticar como en la relación de cuidado a lo largo de la enfermedad. La importancia de la empatía y el altruismo en la formación de profesionales de Ciencias de la Salud viene corroborada en el libro blanco de las profesiones sanitarias, donde se recogen las indicaciones sobre “la relación entre el profesional y el paciente”, y se hace eco de la opinión de los usuarios de que la calidad técnica y la relación humana son claves para una relación sanitaria satisfactoria. Sin embargo, uno de los déficits en la enseñanza de las profesiones sanitarias, es la formación en las relaciones humanas interpersonales y el entrenamiento de las mismas. La transmisión de conocimientos y el descubrimiento de nuevas tecnologías es el eje sobre el que gira la formación de los nuevos

profesionales asistenciales. En estas enseñanzas el cociente intelectual y la calificación ocupan un lugar más destacado que aquellos atributos psicológicos como el tacto, la empatía, la sensibilidad, la capacidad perceptiva y el buen gusto a la hora de tratar a la persona que sufre, que se supone deben formar parte del perfil del profesional sanitario. El comportamiento empático favorece una buena alianza terapéutica posibilitando que los pacientes den más información sobre sus síntomas, se muestren más comprometidos con el tratamiento y con mayores niveles de satisfacción, disminuye la ansiedad e incrementa la calidad de vida. La empatía, por tanto, es un elemento clave en la relación asistencial. Si bien es cierto que la empatía es una capacidad humana que surgió a lo largo de la evolución, permitiendo a nuestros ancestros no solo sentir lo que otros sentían sino comprender lo que otros podían necesitar, tener la comprensión de que los otros son seres intencionales, también es cierto que, dado que los seres humanos son seres sociales, se necesitan contextos en los que se posibilite esa capacidad. (13)

#### **1.1.9. Percepción de la calidad de atención.**

Actualmente en instituciones tanto públicas como privadas del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud se han desarrollado diversas acciones como: la organización de comités de mortalidad; grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas de monitoria, y la aplicación de encuestas de opinión a proveedores y usuarios, entre otros. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, a partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. Por ejemplo, es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener

mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y, además, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales. Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención. Las bases conceptuales y metodológicas sobre la calidad de la atención, publicadas en los ámbitos nacional e internacional durante los últimos 10 años, se han venido justificando en el modelo desarrollado por Donabedian. (14)

#### **1.1.10. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención.**

La enfermería como disciplina surge en 1860 con Florence Nightingale, quien es la pionera en sentar las bases de la enfermería moderna, es decir de la formación científica de las enfermeras. Nightingale junto a un grupo de enfermeras pudieron brindar cuidados con esmero y dedicación a los soldados de la guerra de Crimea, dando como resultado la mejoría de muchos de ellos, siendo pocos los que morían, lo que hizo notar frente a la sociedad la imagen e importancia del trabajo de la enfermera. Con el pasar de los años surgen nuevos modelos de atención o cuidado para ejercer la profesión, pero todos ellos hablan de la relación enfermera – paciente y de la atención que se les debe brindar, buscando siempre una atención de calidad, técnica, científica y humanística. En el desarrollo de la profesión ocurrieron muchos eventos importantes; a nivel mundial se crearon las asociaciones y colegios de enfermeras, los cuales velan por la atención del paciente correcta e indicada, así como mejorar las relaciones interpersonales entre la enfermera y el paciente, mientras se encuentre hospitalizado. Así también en diversos países del mundo se han realizado evaluaciones sobre la atención que brindan los profesionales de salud y en especial de la enfermera. Los estudios que evalúan la calidad de la atención de la enfermera buscan no sólo mejorar lo bueno, sino busca la excelencia con el objetivo de identificar factores negativos y áreas críticas formulando estrategias orientadas a disminuir estos factores hasta eliminarlos definitivamente. Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constates cambios que ha

originado, los profesionales de salud, tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional de enfermería una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el quehacer de sus funciones ya que el paciente tiene derecho a recibir la mejor calidad de atención. (15)

#### **1.1.11. Calidad en salud**

Definimos calidad, tomando el concepto de Myers y Slee, como el grado en que se cumplen las normas en relación con el mejor conocimiento sanitario existente, en cada momento, de acuerdo con los principios y prácticas generalmente aceptados.

Otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente. Este concepto de calidad exige la definición previa de las características del modelo de atención o servicio prestado, en función de poder determinar el grado de aproximación al ideal u óptimo que, a su vez, definirá el grado de calidad alcanzado. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación en la gestión del sector, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida. (16)

La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para cada uno de los usuarios. La lucha por la calidad en salud une a todos los actores del proceso, directivos, trabajadores, población usuaria de los servicios, directa beneficiaria en la satisfacción de sus expectativas y necesidades, y a los agentes externos interesados en apoyar este esfuerzo. Desde los años 90, el Ministerio de Salud ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud y entre las estrategias básicas de intervención ha impulsado la acreditación y categorización de los establecimientos de salud, auditoria en salud, la conformación de equipos de calidad para la formulación e implementación de proyectos de mejora

de la calidad. En el 2001 el Ministerio de Salud aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC incluye cuatro componentes: planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad. En el componente de información para la calidad se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos. (15)

#### **1.1.12. Expectativa.**

Las expectativas juegan un papel clave en el nivel de satisfacción y, por consiguiente, en la creación de una valoración positiva. Si el servicio no se corresponde con las expectativas que el usuario tiene, considerando que el servicio ofrecido iba a ser mejor, éste quedará defraudado. Si bien las expectativas son totalmente subjetivas, cuando estamos refiriéndonos a un servicio público, donde las consecuencias de cómo se planifica, desarrolla y ejecuta, repercuten sobre la calidad de vida de las personas, las sumas de subjetividades nos darán una muy valiosa información más objetiva, puesto que se tienen en cuenta los puntos comunes, el discurso global del grupo. El análisis de esta información servirá para enfocar de una manera más efectiva la prestación de tales servicios. A nivel general podemos decir que las expectativas varían con el paso del tiempo, están determinadas por el contexto social y económico y del mismo modo, condicionadas por el perfil sociodemográfico de las personas. En los últimos años los usuarios son más exigentes y esperan mayor accesibilidad, tanto a nivel físico como temporal, de modo que desean acceder al Sistema de Atención Primaria fácilmente y en tiempo real. Los usuarios más jóvenes son los más exigentes y quieren que la asistencia se preste con agilidad y rapidez. En cambio, las personas mayores parecen no tener tanta premura en la asistencia, el tiempo de espera en estos casos queda relegado por la continuidad y seguimiento de la atención. (15)

#### **1.1.13. Fiabilidad.**

En el tema de salud, la fiabilidad, está considerada como la cualidad de una prueba diagnóstica que indica que es muy específica y muy sensible. Por ejemplo, se dice

que un test es fiable cuando se obtienen los mismos resultados en sucesivas aplicaciones realizadas en situaciones similares. Generalmente, una prueba muy sensible es poco específica y una prueba muy específica es poco sensible. Por otro lado, la fiabilidad está considerada como la habilidad que una persona tiene para ejecutar un servicio de manera cuidadosa. Además, la fiabilidad para Parasuraman et al. (1986) es la habilidad de ejecutar el servicio de forma precisa y cuidadosa.

#### **1.1.14. Aspectos tangibles**

Los aspectos tangibles en el tema de salud, se refieren a las cosas que se puede tocar, o también son aquellos componentes que se pueden percibir de manera precisa. La Tangibilidad está referido también a las cosas que son palpables, perceptibles, concreto y real, vale decir se puede observar su existencia. En los servicios de salud, los aspectos tangibles, son los equipos, los instrumentos, entre otros que permiten cumplir con el servicio de atención de manera óptima. (17)

#### **1.1.15. Instrumento SERVQUAL**

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992. (18)

Existen otras apreciaciones sobre el instrumento SERVQUAL, sobre el tema se precisa que: El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. (19)

Al aplicarse SERVQUAL a muestras de clientes mide:

Una calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar válido para el Perú, lo que desean los consumidores de ese establecimiento

(Beneficios Ideales), lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos), calcula brechas de insatisfacción específicas, ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Beneficios de SERVQUAL: AMT: Ambiente Tangible, CON: Confiabilidad, REA: Reactividad, SEG: Seguridad Interpersonal, COM: Comunicación, ACC: Acceso, SUR: Surtido.

Las principales dimensiones de SERVQUAL son:

Percepción de las necesidades del cliente y Expectativas del cliente, sin embargo, se toma en cuenta los siguientes aspectos fundamentales: Tangibles, Personas, Infraestructura, Objetos, Confiabilidad.

Cabe manifestar que en todo SERVQUAL los servicios que se miden, en la opinión de los usuarios se consideran de alta calidad cuando toman en cuenta las cinco brechas: (20)

- **Brecha 1:** diferencia entre las expectativas del consumidor y las percepciones de la administración sobre las expectativas del consumidor.
- **Brecha 2:** diferencia entre las percepciones de la administración de las expectativas del consumidor y las especificaciones de calidad del servicio.
- **Brecha 3:** diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio realmente entregado.
- **Brecha 4:** diferencia entre la entrega del servicio y lo que se comunica sobre el servicio a los consumidores.
- **Brecha 5:** hay una quinta brecha, que consiste en la diferencia entre la expectativa del servicio y la calidad percibida del servicio.

## **Enfoques conceptuales para una Política Nacional de Calidad en Salud**

La incorporación del paradigma de la calidad en la atención de la salud, comporta diferentes enfoques que de manera complementaria permiten un abordaje holístico del campo; algunos de los más importantes son:

### **Calidad en salud como expresión del desarrollo humano**

La calidad en salud debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. Esta perspectiva expresa la aspiración permanente de las personas por crecer en dignidad y realización, individual y colectivamente.

Los pobladores usuarios de los servicios de salud al ser portadores de estas aspiraciones las traducen, en lo que concierne a su salud, demandando por una atención que les permita alcanzar una vida plena y digna. Pero también los trabajadores de salud aspiran a estas condiciones y esperan encontrar en el trabajo, el espacio de realización personal. Las instituciones que proveen servicios y otras tantas organizaciones públicas y privadas interesadas por mejor vida y mejor salud, están desafiadas a recoger y dar cuenta de tan diversas aspiraciones, pero cuyo mensaje básico es la exigencia por mejor calidad.

### **Calidad en salud como expresión de derecho a la salud**

Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras.

La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

### **Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud**

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador, etc. El pensamiento estratégico obligó a “reinventar” las organizaciones “desde el otro” en lo que se dio por llamar la estrategia “de afuera hacia adentro”.

El enfoque de calidad avanza en precisar quién es ese “otro”, cuáles son sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, cuán diverso, complejo, y voluble es. Pese a ello, este “otro” se constituye en el centro de la misión de la organización de salud, con lo que esto implica para su gerencia. Se trata precisamente de alcanzar un peldaño más en la gerencia estratégica que tenga en el usuario su referente y en la mejora su paradigma. Por ello, tal vez sea más adecuado referirse a una Gerencia Estratégica hacia la Calidad.

### **Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud**

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman

los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud.

El tema de Satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas. La Satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio.

La satisfacción del usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios.

## **1.2. Antecedentes**

La investigación que se ha desarrollado está referido a las expectativas y percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de

salud. Al respecto, existen muchas investigaciones similares a nivel internacional, nacional y regional, los más relevantes son los siguientes:

### **1.2.1. Nivel internacional**

Hermida, realizó la investigación: “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014”.

La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. Metodológicamente, la investigación es considerada como descriptivo transversal, se tomó en cuenta una muestra de 287 usuarios. Se realizó la aplicación de un cuestionario validado SERVQHOS. En los resultados se precisa la existencia de niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%). Como conclusión se manifiesta que se encontraron altos niveles de satisfacción con el servicio global e individual, lo que se traduce en un servicio de calidad. La satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud. (21)

Bravo M. ha realizado una investigación sobre: “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña Quito Ecuador”.

La investigación ha considerado como objetivo el analizar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Metodológicamente la investigación fue de diseño descriptivo; la unidad de análisis son los usuarios que demandan el servicio de consulta externa y que no superan los cien diariamente, por lo que se estableció un número necesario de 30 personas que fueron encuestadas y que permitió tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Subcentro de salud. (22)

En los resultados se precisan que el 76.7% de los encuestados indican que para ser atendidos se espera en promedio 180 minutos, pero indican que es poco aceptable la demora en la atención. Además, se determinó que existen otros factores que repercuten en la calidad por ejemplo el profesional que le examina al paciente no tiene privacidad, por otro lado, estadísticamente se precisa que, el 96.7% de los usuarios encuestados

manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad. (23)

Morales, realizó una investigación sobre: “Calidad de atención desde la perspectiva del paciente”, este estudio se realizó en España, la investigación fue del tipo cualitativo exploratorio, utilizando como técnica de recojo de información la entrevista en 30 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general. La conclusión más relevante precisa que en la dimensión técnica y la dimensión interpersonal se deben realizar refuerzos porque se muestran aún irregulares, de igual forma, se considera regular al trato que se le brinda al personal de salud. En tanto a nivel de infraestructura manifestaron que les falta vestimenta, medicamentos y mobiliario que constituyen condiciones para poder cumplir adecuadamente el servicio. (24)

Caligiore y Díaz, en su tesis “Satisfacción del usuario del área de hospitalización de los hospitales del tercer nivel de Caracas Venezuela”, investigación descriptiva longitudinal y de campo, cuya muestra estuvo conformada por 210 usuarios, habiendo utilizado el cuestionario como instrumento de recolección de datos, entre sus conclusiones menciona que el 83% de los usuarios que estuvieron 15 hospitalizados consideran que la atención recibida es buena ya que cubrió sus expectativas. El 58% opina que el personal (médicos y enfermeras) que lo atendieron fueron corteses y colaboradores. Así mismo el 89% calificó como bueno el abastecimiento oportuno con los medicamentos. (25)

Aranguren en lo que se refiere a la investigación: “Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004”.

La investigación se realizó con la finalidad de establecer la calidad de un servicio, y así mismo aplicar instrumentos para evaluar la percepción y superar las expectativas de calidad por parte de sus usuarios, y al obtener los resultados nos proporciona una orientación a la medición de la calidad del servicio para contribuir a mejorar los beneficios del servicio evaluado. En la presente investigación se realizó una medición de calidad de servicio, orientada básicamente en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios en lo relativo a la atención en salud, se diseñó un instrumento, que debidamente

validado, fue aplicado a una muestra de 260 personas que asistieron al servicio médico odontológico del Instituto, todas mayores de 18 años y seleccionadas aleatoriamente. En las encuestas se tomaron en consideración una serie variables, de forma tal de poder expresar en términos operacionales un concepto tan subjetivo como la calidad de servicio. Se pudo demostrar, entre la muestra entrevistada, que existía mucha satisfacción por el trato recibido de los proveedores de salud, tanto médicos como odontólogos, pero pudimos constatar insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con el sistema de citas. (26)

Aguilar, ha realizado la investigación: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en el Centro Médico de Comayagua Colonial, Comayagua octubre 2010”.

Metodológicamente la investigación fue del tipo descriptivo y de corte transversal, la información se procesó en una base de datos EPIINFO versión 6.04 mediante tablas simples y cruce de algunas variables, el cálculo de la muestra de 84 pacientes egresados de hospitalización. En la investigación se ha concluido que la mayoría de los pacientes que participaron en la investigación manifestaron tener un nivel de satisfacción excelente por la atención recibida, sin embargo, un 6% consideró un nivel de insatisfacción de la atención, fundamentalmente por las relaciones interpersonales inadecuadas. (27)

Rivera, ha realizado la investigación: “Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional Luis N. Sáenz de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013 – febrero 2014”.

El objetivo de la investigación fue determinar las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General en usuarios externos del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima, setiembre 2013- febrero 2014. Metodológicamente la investigación fue del tipo descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal; se consideró como muestra de estudio a 328 usuarios externos; El instrumento fue la escala SERVQUAL; el análisis cuantitativo estuvo compuesto por frecuencias relativas y absolutas y en la comparación de variables se usó la prueba chi-cuadrado. Finalmente, en la conclusión se precisa que los usuarios externos del Consultorio de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía

Nacional del Perú, presenta un alto nivel de expectativas respecto a su atención, pero, el 72,26% de los usuarios externos perciben una atención de nivel medio. (28)

Losada y Rodríguez realizaron la investigación: “Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing”.

En este artículo se evaluaron distintos estudios sobre la calidad del servicio y su medición en los ámbitos local y mundial en el sector de la salud, reportadas en publicaciones especializadas desde inicios de los años noventa. Los resultados demostraron que la falta de comunicación entre los servidores de la institución, repercute significativamente en la calidad de prestación del servicio, además, se precisa que las atenciones no son las más adecuadas, generando malestar en los usuarios que asisten al establecimiento, por otro lado, revela que existe necesidad para que se pueda trabajar con distintos modelos teóricos.

Vargas y Hernández, realizaron la investigación sobre: “Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición”.

El objetivo de la investigación busca proporcionar parámetros de medición de la calidad en la prestación de servicios de salud, desde la perspectiva de los usuarios en relación a dos dimensiones: percepción y expectativas. La investigación fue de diseño no experimental, con alcance descriptivo, se tuvo como muestra a la población atendida en el servicio de consulta de medicina interna del hospital seleccionado, y para la sistematización de la data se utilizó el software SPSS V.22. Como resultado se encontró que es necesario monitorear a través de indicadores de gestión la calidad en la prestación de servicios de salud y se concluye sobre la importancia del establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud, que incluya fundamentalmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, a fin de satisfacer a los usuarios del servicio. (29)

Pedraza y Lavín, desarrollaron la investigación: “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario”.

El estudio tiene como objetivo identificar los factores determinantes en la calidad del servicio de salud desde la percepción del usuario en Tamaulipas, México. Se llevó a cabo mediante la estrategia de estudio de caso. Se aplicaron 120 cuestionarios a usuarios que voluntariamente decidieron participar. En el estudio se identificó un factor, el de capacidad de respuesta, con la más baja valoración, en esta dimensión un porcentaje mayoritario (52.5%) manifestó que el tiempo de espera en la consulta externa va de pésimo a regular; el 48.3 % de los usuarios calificó de nivel incipiente el servicio de urgencias; mientras que el 43.3% señaló que el tiempo de espera para las consultas de especialidad va de pésimo a regular. Al tratarse de un hospital certificado en estándares internacionales y con reconocimiento importante en su desempeño, los hallazgos del presente estudio evidencian áreas débiles en la prestación de los servicios sanitarios que ofrece. (30)

### **1.2.2. Nivel nacional**

Ninamango, realizó la investigación: “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014”.

El objetivo de la investigación fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. La investigación fue descriptivo, transversal y observacional. Como muestra se consideró a 230 usuarios de los consultorios externos seleccionados de manera no probabilística, a los cuales se les aplicó la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Dentro de los resultados se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; confiabilidad (78.3%), aspectos tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). En las conclusiones se menciona que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos, debido a que las expectativas son altas en comparación a las percepciones. Además, no se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. (31)

Seclén y Darras, realizaron una investigación sobre: “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados”.

La investigación tuvo como objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. La investigación fue descriptiva, se consideró como muestra de investigación a 376 usuarios, a quienes se realizó una entrevista en los Centros de Salud y hospitales. Los resultados estadísticos precisaron que la Satisfacción del Usuario fue de 68,1%, por otro lado, se precisa que los usuarios de menor nivel socioeconómico muestran mayor satisfacción. Además, se indica que la edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera son factores que determinan el nivel de asociación con la satisfacción del usuario. Finalmente, los investigadores concluyen indicando que sí existen factores sociodemográficos, económicos y de accesibilidad para la atención, que muestran relación con la satisfacción del usuario. (32)

Acapana y Col, realizaron la investigación sobre: “Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos”.

La investigación fue de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL. Se consideró como muestra de investigación a 150 usuarios externos. Los resultados estadísticos del estudio precisan que existe un predominio de insatisfacción con un 58.2%, sin embargo, respecto a la satisfacción la opinión es de un 41.8%. Por otro lado, la dimensión seguridad se presenta en un 53% de satisfacción. Los datos estadísticos permitieron concluir que existe un nivel de insatisfacción en el usuario externo que asiste al Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. (33)

Álvarez, realizó una investigación sobre:” Satisfacción laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en la red asistencial Puno – Essalud, Puno”.

El objetivo de la investigación fue explicar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción laboral, en el profesional de enfermería de los establecimientos de la Red Asistencial Puno ESSALUD. La investigación fue del tipo básico y de nivel correlacional. Para el recojo de información se utilizó una encuesta con la escala de satisfacción laboral. La muestra considerada fue de 134 usuarios externos. Los resultados precisan que existe un grado de satisfacción del profesional de enfermería, además se

precisa que la proporción de enfermeras con cumplimiento de los criterios técnicos de calidad, es mayor en relación a las que no cumplieron con estos criterios, además, las calidades de atención de enfermería según aspectos evaluados en el primer nivel no cumplen con los criterios técnicos establecidos institucionalmente. (34)

Redhead, realizó una investigación sobre: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo”.

El objetivo que ha considerado en el estudio es de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Miguel Grau de Chaclacayo. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Para el recojo de la información se utilizó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. Se ha tomado en cuenta a 317 clientes externos del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. Una vez procesado y analizado la información se ha demostrado la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. (35)

Huerta, realizó la investigación: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”.

La investigación ha considerado como objetivo principal el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Metodológicamente la investigación estuvo considerada como un estudio cualitativo, descriptivo, transversal. Para medir el nivel de satisfacción del usuario se ha tomado en cuenta la encuesta SERVPERF adecuada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. Se consideró una muestra por conveniencia y estuvo formada por 77 personas (usuarios y acompañantes).

De los resultados estadísticos se precisa que un 92.2% de usuarios indican estar satisfechos con la atención. Sin embargo; la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos (23.4%). En términos generales el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %, las

dimensiones que mayor porcentaje de satisfacción obtuvieron, fue la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia, la limpieza y comodidad del servicio. (36)

Suarez et al. (2012), llevaron a cabo una investigación sobre: “Calidad de Atención en los Consultorios Externos de Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP.

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de atención basado en la percepción de la satisfacción del usuario. Metodológicamente la investigación fue de enfoque observacional y de tipo descriptivo, el instrumento utilizado fue el SERVQUAL. En la investigación se ha revelado que el nivel de calidad de atención percibida por las usuarias de los consultorios externos de gineco obstetricia es insatisfactoria en un 62.0% y satisfactoria en una 38.0%. La conclusión más relevante precisa que la percepción global del nivel de calidad de atención es insatisfactoria, ya sea en los diferentes grupos étnicos, niveles de estudio, tipos de usuaria o condiciones policiales. (37)

Niño, Perales, Chavesta, Leguía y Díaz, realizaron la investigación sobre: “Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010”.

La investigación ha considerado como objetivo evaluar la calidad de servicio según el grado de satisfacción percibido por las personas de la consulta externa en el hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. La metodología consistió en un estudio descriptivo, transversal y observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 106 personas, se consideró la encuesta SERVQUAL para recoger información de las unidades de análisis. Los resultados obtenidos, demuestran que existe una insatisfacción global de 89,80% e insatisfacción en las dimensiones: confiabilidad 88%; tangibles (81,50%), seguridad (47,66%), respuesta rápida (84,30%) y empatía (80,50%). (38)

Guevara & Gavilán, realizó la investigación: “Calidad de atención del consultorio de medicina general del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz en el periodo octubre a diciembre 2010”.

El objetivo considerado para la investigación es evaluar la calidad de atención en el consultorio de Medicina General del Hospital Nacional PNP. Luis N. Sáenz. La

investigación está considerada dentro del enfoque cuantitativo, su diseño fue descriptivo, con datos prospectivos y de corte transversal. Para el recojo de información se tomó en cuenta a 130 usuarios de quienes se recogió información relevante a través de una encuesta. Los resultados estadísticos obtenidos precisan que a nivel de las características sociodemográficas el 74% correspondía a los adultos, 56% de sexo masculino y 68% casados; al evaluar la calidad de atención desde la percepción de los usuarios externos se obtuvo en la dimensión de estructura como regular en un 54.61%, en la dimensión proceso la atención fue regular en el 48.46% y al evaluar la Dimensión de Resultados, la atención también fue catalogada como regular por el 46% de varones y el 56% de mujeres. (39)

Chinchay, realizó una investigación sobre: “Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, período 2014”.

El objetivo fue determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, Periodo 2014. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario, la muestra para el estudio fue de 312 usuarios que se encontraron hospitalizados en los servicios (medicina, cirugía, ginecología y obstetricia) del hospital II-1 Rioja. Los resultados nos muestran que la calidad de atención en los servicios de hospitalización el 89.7 % es buena, el 10.3% es mala. Mostrándose satisfechos el 85.3 % y el 14.7 % quedó insatisfecho por la atención recibida. (40)

Timana, llevó a cabo la investigación: “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital Nacional Alcides Carrión, Lima – Perú”, el estudio fue de tipo explicativo, prospectivo de corte transversal, se tomó en cuenta una muestra de 314 usuarios, la técnica de recojo de información fue la encuesta y el instrumento fueron los formularios. La conclusión más relevante de la investigación considera que en un 48% de los usuarios se percibe una buena atención en el servicio de emergencia, pero el 45% considera como de regular calidad la atención. (41)

Zegarra, realizó la investigación:” Satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del hospital José Alfredo

Mendoza Olavarria, Tumbes – Perú”. El objetivo de la investigación fue establecer el nivel de satisfacción en las personas hospitalizadas respecto a los cuidados de las enfermeras del hospital José Alfredo Mendoza Olavarría. La investigación fue del tipo cuantitativo, su muestra fue de 65 pacientes, la conclusión más relevante manifiesta que un 63.1% de las personas muestran alta satisfacción respecto a los cuidados de enfermería, de igual forma se percibe un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos observados. (42)

Vidaurre, realizó la investigación sobre: “Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I”.

El objetivo de la investigación fue evaluar la percepción y la expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I. La investigación fue considerada de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Se tomó en cuenta una muestra de 100 pacientes de 18 a 72 años. Se utilizó como instrumento el SERVQUAL, la conclusión principal precisa que la expectativa de atención de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I es mayor a la percepción sobre la calidad de atención; según los resultados obtenidos en el estudio. (43)

### **1.2.3. Nivel local**

Cóndor, realizó la investigación: “Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018”.

El trabajo de investigación consideró como problema principal, determinar cuál es el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018 y como objetivo general evidenciar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac - Abancay. La investigación está considerada como un estudio del tipo descriptivo, con datos retrospectivo, el diseño fue no experimental de corte transversal. La muestra de investigación fue de 285 pacientes mayores de 18 años, además los datos que se recogieron fueron las fichas de registro. Las conclusiones de la investigación fueron: a.\_El grupo etéreo preponderante en el estudio es de 18 - 35 años, con 40.35% (115), En



el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 52.63% (150). b. El grado de insatisfacción es de 35.44% (101), el 13.68% (39) corresponde al grupo entre 18 y 35 años. c. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 14.39% (41) corresponde a los que tienen secundaria como grado de educación. d. Del 35.44% (101), que se encuentra insatisfecho, el 20.70% (59) fue atendido en el servicio de medicina. e. El grado de satisfacción varía de acuerdo al grado de educación. f. El grado de satisfacción varía de acuerdo al servicio de atención.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

El problema de la calidad de los servicios en diferentes establecimientos de salud del mundo, siempre pone de manifiesto distintos tipos de dificultades, por ejemplo, la infraestructura, calidad de profesionales, tiempo de atención, equipamiento, manejo de la tecnología, entre otros. Hace 40 años, su definición fue considerada como una controversia, debido a la interpretación que se le da a una atención de calidad en los servicios de salud.

El tema del mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, conjuntamente con el logro de la equidad, la eficiencia, la sostenibilidad y la participación social, ha sido considerado uno de los principios rectores de las reformas sectoriales y de las discusiones de los expertos mundiales en materia sanitaria, desarrollo humano y sostenible.

Internacionalmente se observa que muchos compromisos que se asumieron generan metas de cobertura y que suponen la superación de las brechas que tienen los sistemas de salud, además en muchos casos impiden las intervenciones en el sector.

En nuestro país el problema de atención de calidad en los servicios de salud, también constituyen un problema para el estado. En muchos casos está estrictamente relacionado con la cobertura, la calidad y la efectividad en las intervenciones y particularmente, con la gestión del sistema y un modelo de atención donde los recursos están orientados hacia la curación que a la prevención y donde la participación ciudadana es limitada.

Existen estudios que vinculan la baja calidad de atención de los servicios de salud con factores tales como: la falta de información a las personas usuarias; el escaso monitoreo de actividades, la poca planificación; la ausencia de retroalimentación a las personas prestadoras de la atención en salud y muy pocas evaluaciones de las actividades realizadas dentro y fuera del centro de salud. Cabe mencionar que, a nivel de Gestión de calidad en Salud, en nuestro país se vincula a las políticas y objetivos considerados para el sector, además los documentos que orientan para la gestión pública, en muchos casos no responden a la realidad del usuario externo, limitándose en muchos aspectos que se relacionan con la atención y con el tipo de servicio que se brinda. En cada uno de estos procesos la finalidad obviamente es la contribución a la implementación de un buen sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades deben estar dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

En el Centro de Salud de Pueblo joven, este problema también se presenta en distintos niveles de valoración. La expectativa es bastante en los usuarios externos y la percepción de la calidad de atención, no es tan favorable debido a la existencia de muy pocos cupos para brindar atención, sin embargo, la apreciación de los usuarios externos es de bastante preocupación por que, en los interiores del establecimiento los usuarios manifiestan su descontento por la escasa calidad de atención que se muestra, en los medios radiales y televisivos de la localidad se escuchan reclamaciones por la mala atención, además en el cuaderno de reclamaciones se reportan de manera constante sobre la mala atención a los usuarios, frente a esto las autoridades poco o nada hacen por mejorar la calidad de atención a los usuarios. Al respecto el personal contratado y nombrado no puede cubrir la fuerte demanda, por lo tanto, se genera descontento en los usuarios.

## **2.2. Enunciados del problema**

### **2.2.1. Problema general**

¿Cuáles son las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario-Abancay 2018?

### **2.2.2. Problemas específicos**

¿Cuáles son las expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud pueblo joven centenario, 2018?

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud pueblo joven centenario, 2018?

### **2.3. Justificación**

La investigación se realizó debido a la preocupación que se tiene respecto a la atención que se brinda a los usuarios externos en el Centro de Salud de Pueblo Joven, en las observaciones que se hicieron, se percibe que las expectativas de los usuarios son diversas, además de las apreciaciones que se tienen respecto a la calidad de atención.

Consideramos que la investigación que se realizó, será de mucha importancia para la implementación de nuevas estrategias en la atención, teniendo en cuenta acciones correctivas o proyectos de mejora continua por parte de los directivos de salud de tal forma que se pueda cambiar el estilo de atención en el servicio de salud disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios, asimismo, también servirán para capacitar, en atención al usuario, al personal de admisión, caja y farmacia para agilizar los procedimientos en estas áreas y corregir el mal trato que se percibe con frecuencia.

Teóricamente consideramos que la investigación será de mucha importancia porque aportará con información relevante a las expectativas y apreciaciones que tienen los usuarios externos frente a la atención de calidad que se debe implementar en el Centro de Salud de Pueblo Joven. La información teórica fue extraída de diversos textos de especialidad, investigaciones similares, artículos científicos y portales web.

El aporte práctico de la investigación, será los resultados estadísticos que permitirán visualizar la realidad en que se desenvuelve el Centro de Salud de Pueblo Joven, lo que permitirá tomar decisiones en relación a la gestión de los servicios de atención que se deben brindar a los usuarios, considerando sus expectativas y apreciaciones.

Metodológicamente será de mucha importancia porque servirá como antecedente de investigación para otros estudios similares que se pretendan realizar en otros contextos.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo general**

Determinar las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario-Abancay 2018.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Identificar las expectativas de la calidad de atención en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario – Abancay.
- Identificar la percepción de la calidad de atención en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario – Abancay.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Lugar de estudio

La investigación se realizó en el Centro de Salud de Pueblo Joven Centenario, está ubicado en la Av. Centenario S/N del distrito de Villa Ampay, dirección referencial frente a la institución Educativa “Divino Maestro” al norte de la ciudad de Abancay del departamento de Apurímac.

El Centro de Salud está categorizado como I-4 teniendo en cuenta su capacidad resolutive y las unidades productoras de servicio, cuenta con un equipo de Salud que garantiza el funcionamiento de las unidades productoras de servicios, está implementado con personal médico especializado como ginecólogo, pediatra, médico general, enfermera, obstetra, psicólogo, odontólogo, biólogo, asistente social, además es un Centro de Salud que tiene equipo básico, con 4 camas de internamiento Pediátricas, 4 camas de puerperio, 4 camas adulto mujer, 4 camas adulto varón, 2 camas de sala de dilatación para hospitalización y cuenta con atención de parto, además, es un Centro de salud con camas de internamiento.

#### 3.2. Población

La población de estudio estuvo constituida por 1500 usuarios que asistieron durante 6 meses al establecimiento de salud.

#### 3.3. Muestra

La muestra fue del tipo probabilístico, para el cálculo, se ha considerado la formula siguiente:

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

Para el cálculo de la muestra se ha considerado los siguientes datos:

**n:** Tamaño de muestra

**Z:** Nivel de confianza 95%.

**e:** Error estándar de 5%.

**p:** Hechos favorables para la investigación, 50%.

**q:** Hechos desfavorables para la investigación, 50%.

**N:** Población de usuarios externos atendidos en el semestre.

Reemplazando los valores, se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times (1500)}{(1500 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$$

N= 306

Después de realizar los cálculos, se obtiene una muestra de 306 usuarios externos atendidos en el semestre.

Para la selección de los casos atendidos, se tomaron en cuenta criterios de inclusión y exclusión, en la forma siguiente:

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

**Criterios de exclusión:**

- Algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios con discapacidad mental

### 3.4. Método de investigación

Descriptivo. Porque describe la calidad de atención que brinda el profesional de la salud tal cual es percibida por los usuarios. del centro de salud pueblo joven centenario, 2018.

Transversal. Porque determina la calidad de la atención que brinda el profesional de salud del del centro de salud pueblo joven centenario, 2018.

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**3.5.1. Para realizar la siguiente investigación se ha tomado en cuenta lo siguiente:**

**a) Técnica:**

Encuesta: Se utilizó para recolectar la información el cuestionario SERVQUAL, validado por el MINSA.

**b) Instrumento:**

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta SERVQUAL, para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos de primer nivel de atención, este instrumento incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepción distribuidos en criterios de evaluación de la calidad de atención:

**Fiabilidad:** preguntas del 5 al 9 que se refiere a la habilidad y cuidado de brindar el **servicio** ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.

**Capacidad de respuesta (responsabilidad):** Preguntas de 10 al 13, que se refiere a la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

**Seguridad:** Preguntas de 14 a 17 que se refiere a la cortesía y habilidad para transmitir confianza y confidencialidad con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

**Empatía:** Preguntas de 15 al 22 que se refiere a la disponibilidad de ponerse en el lado del otro, siempre pensando primero en el bienestar del paciente y atender según sus necesidades en forma individualizada.

**Aspectos tangibles:** preguntas de 1 a 4 se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, materiales e insumos para brindar la atención al paciente.

**c) Procesamiento de la información:**

El procesamiento de la información se realizó utilizando la herramienta del formato Excel (CSV) adaptado para el uso de SERVQUAL, en la cual se ingresaron los datos del resultado de los dos cuestionarios que se realizó la encuesta a cada usuario una para determinar las expectativas y la otra para determinar la percepción.

**d) Consideraciones éticas:**

Se realizó una carta de consentimiento informada para la encuesta de cada usuario, la información manejada fue confidencial solo para los efectos de la investigación se tuvo la autorización de parte del jefe del centro de salud el cual autorizó el manejo de la información.

**e) Trabajo de campo:**

Para realizar el trabajo de campo del presente estudio se solicitó autorización al jefe la Micro Red Centenario y la jefatura del Centro de Salud Pueblo Joven.

### **3.6. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos**

Inicialmente para realizar la investigación se han tomado en cuenta la descripción de la realidad problemática, formulando un problema general y los problemas específicos. En función a este planteamiento se han considerado los objetivos, vale decir lo que se quiere lograr en la investigación. La redacción se hizo en base a las variables de estudio y las respectivas dimensiones, buscando asociar las variables con las dimensiones, de tal forma que con el procesamiento de los datos obtenidos se han obtenido los niveles de correlación, por lo tanto, los objetivos se han logrado, conduciéndonos a la redacción de las respectivas conclusiones.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Expectativas de la calidad de atención de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario – Abancay.

Tabla 1

*Fiabilidad como expectativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Por mejorar	3	1,0	1,0	1,0
En proceso	8	2,6	2,6	3,6
Aceptable	295	96,4	96,4	100,0
Total	306	100,0	100,0	

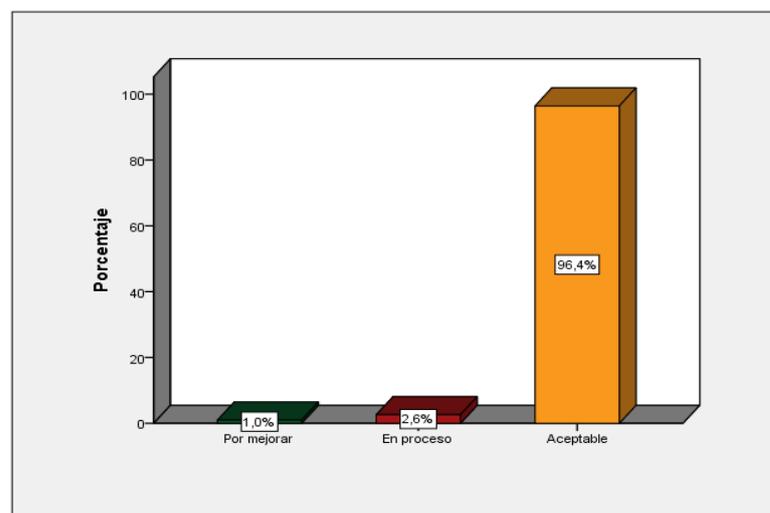


Figura 1. Fiabilidad como expectativa

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la fiabilidad o confiabilidad como expectativa que tienen los usuarios. Del total de usuarios de la muestra, el 96,4% tiene la expectativa de que personal de salud tiene la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó y por lo tanto consideran aceptable la fiabilidad en las atenciones que le se les puede brindar.

Tabla 2

*Capacidad de respuesta como expectativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	2	,7	,7	,7
	En proceso	4	1,3	1,3	2,0
	Aceptable	300	98,0	98,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

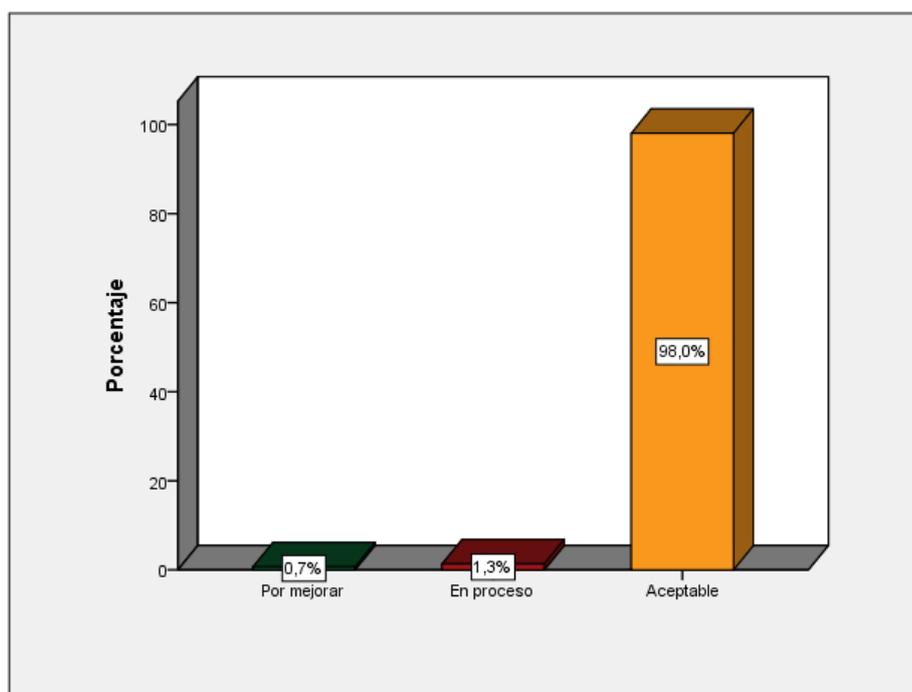


Figura 2. Capacidad de respuesta como expectativa

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la expectativa que tienen los usuarios sobre la capacidad de respuesta que la institución debe brindar al usuario. Del total de usuarios de la muestra, el 98% de los usuarios considera que el personal de salud tiene que tener la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno y por tanto según su expectativa sería aceptable la capacidad de respuesta que debe brindar la institución al usuario.

Tabla 3

*Seguridad como expectativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	2	,7	,7	,7
	En proceso	1	,3	,3	1,0
	Aceptable	303	99,0	99,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

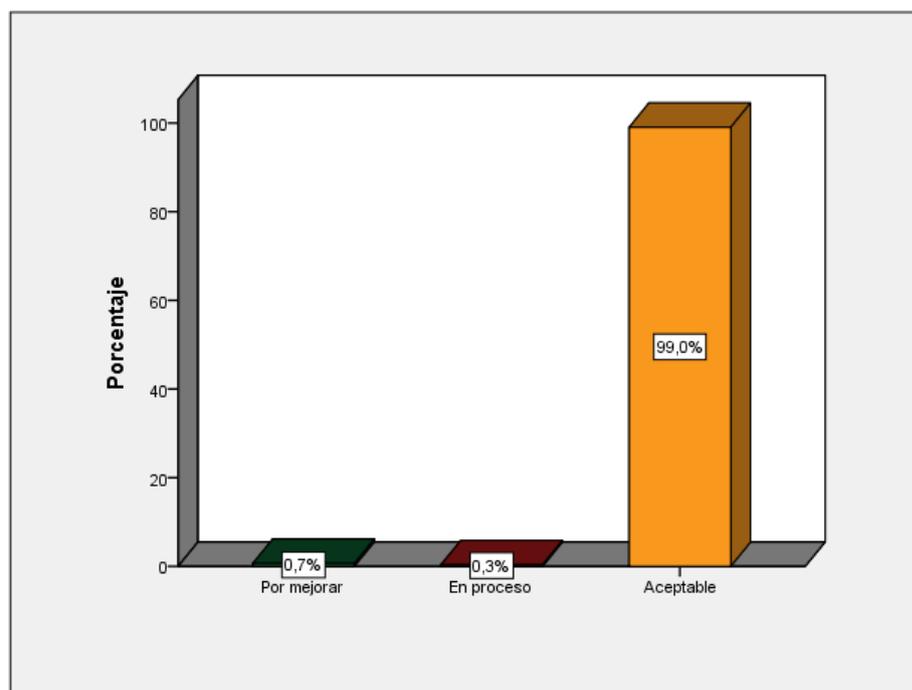


Figura 3. Seguridad como expectativa

La presente tabla muestra los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que acudieron para su atención al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la expectativa que tienen sobre la seguridad del usuario. Del total de usuarios de la muestra, el 99% de usuarios según su expectativa espera que el personal de salud le brinde la atención con cortesía y habilidad para transmitir confianza y confidencialidad con inexistencia de peligros, riesgos o dudas y por lo tanto consideran aceptable la seguridad en que se debe brindar la atención a los usuarios en los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay.

Tabla 4

*Empatía como expectativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	1	,3	,3	,3
	En proceso	4	1,3	1,3	1,6
	Aceptable	301	98,4	98,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

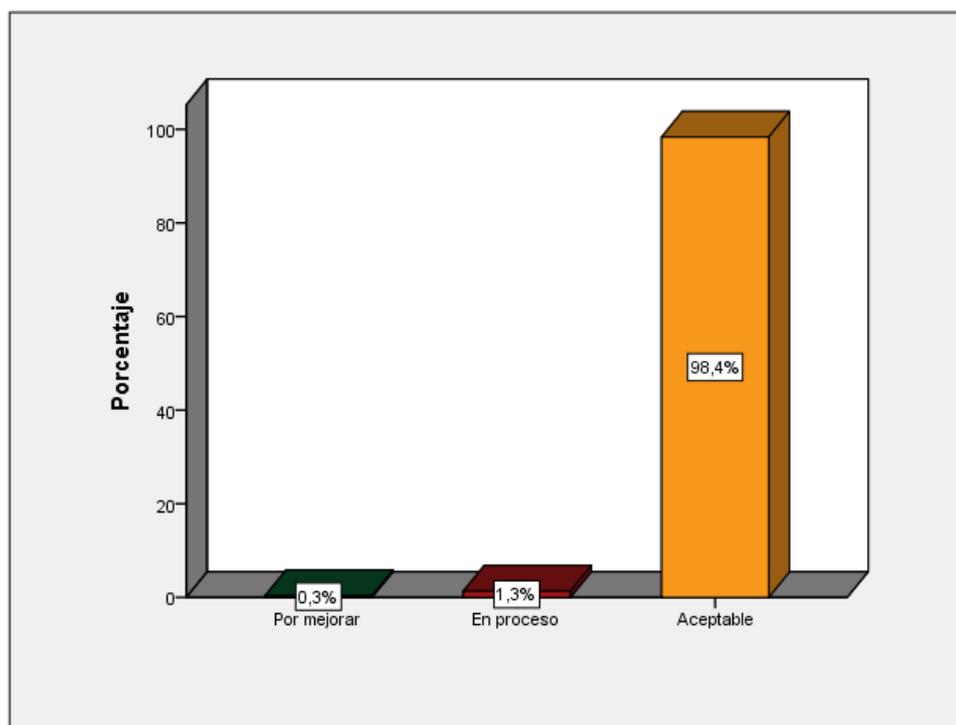


Figura 4. Empatía como expectativa

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la expectativa de empatía los usuarios de la muestra, el 98,4% de usuarios tiene la expectativa de que el personal de salud estará a la disponibilidad de ponerse en el lado del usuario, siempre pensando primero en el bienestar del usuario y atenderán según sus necesidades en forma individualizada y por lo tanto consideran aceptable la empatía que se debe poner en práctica en la atención a los usuarios en los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay.

Tabla 5

*Aspectos tangibles como expectativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Por mejorar	5	1,6	1,6	1,6
En proceso	4	1,3	1,3	2,9
Aceptable	297	97,1	97,1	100,0
Total	306	100,0	100,0	

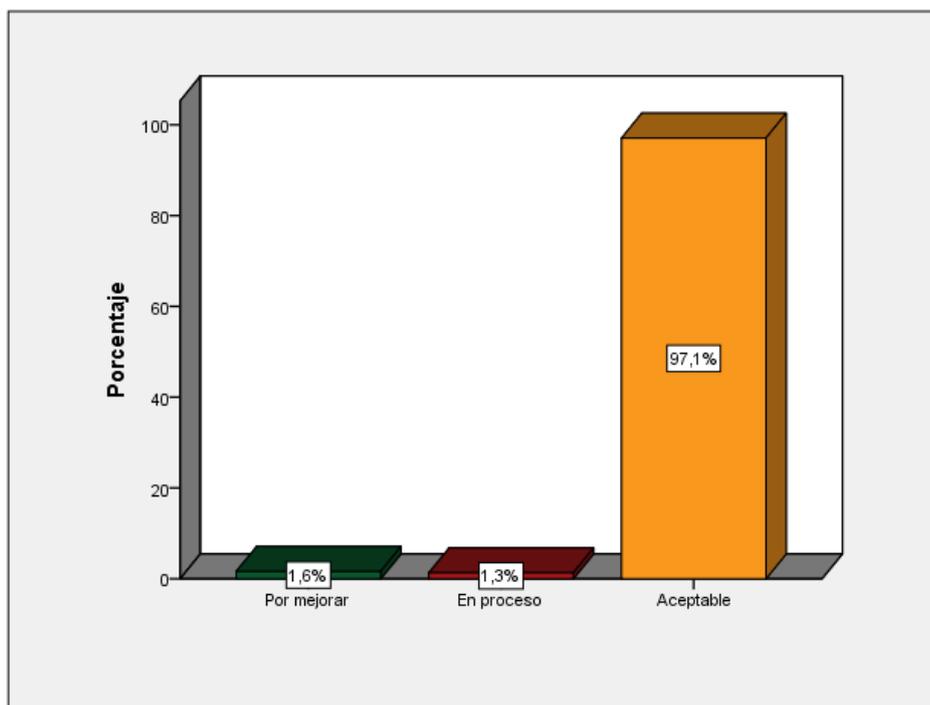


Figura 5. Aspectos tangibles como expectativa

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a los aspectos tangibles, del total de usuarios de la muestra, el 97,1% según su expectativa considera que la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, materiales e insumos para brindar la atención al paciente debe ser buena y aceptable y que se les brinde una buena atención a los usuarios en los diferentes servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay.

**4.2. Percepciones de la calidad de atención en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario – Abancay.**

Tabla 6

*Fiabilidad como percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	130	42,5	42,5	42,5
	En proceso	42	13,7	13,7	56,2
	Aceptable	134	43,8	43,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

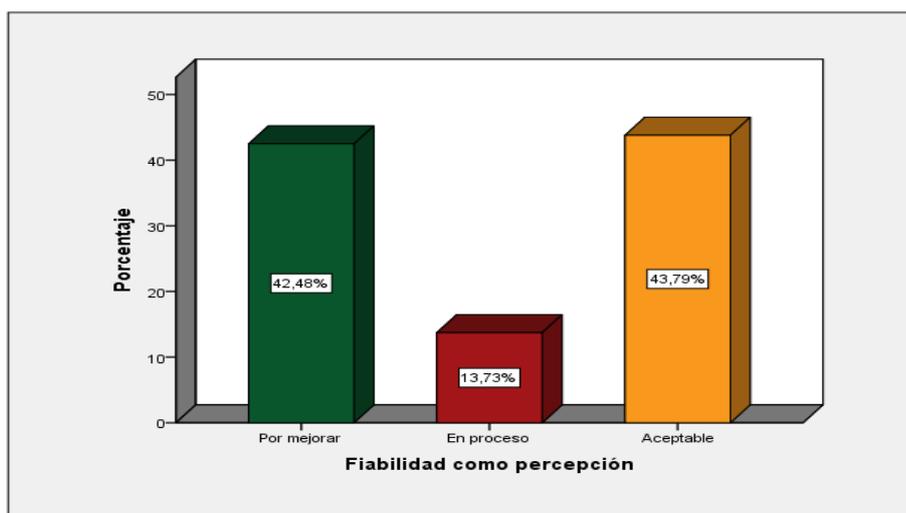


Figura 6. Fiabilidad como percepción

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la fiabilidad que se muestra a nivel de percepción en los usuarios que ya fueron atendidos. Del total de usuarios de la muestra, el 43,8% considera aceptable ya que el personal de salud tiene la habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y se pactó, sin embargo, un 42,5% precisa que la fiabilidad se debe mejorar en el Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay.

Tabla 7

*Capacidad de respuesta como percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	121	39,5	39,5	39,5
	En proceso	57	18,6	18,6	58,2
	Aceptable	128	41,8	41,8	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

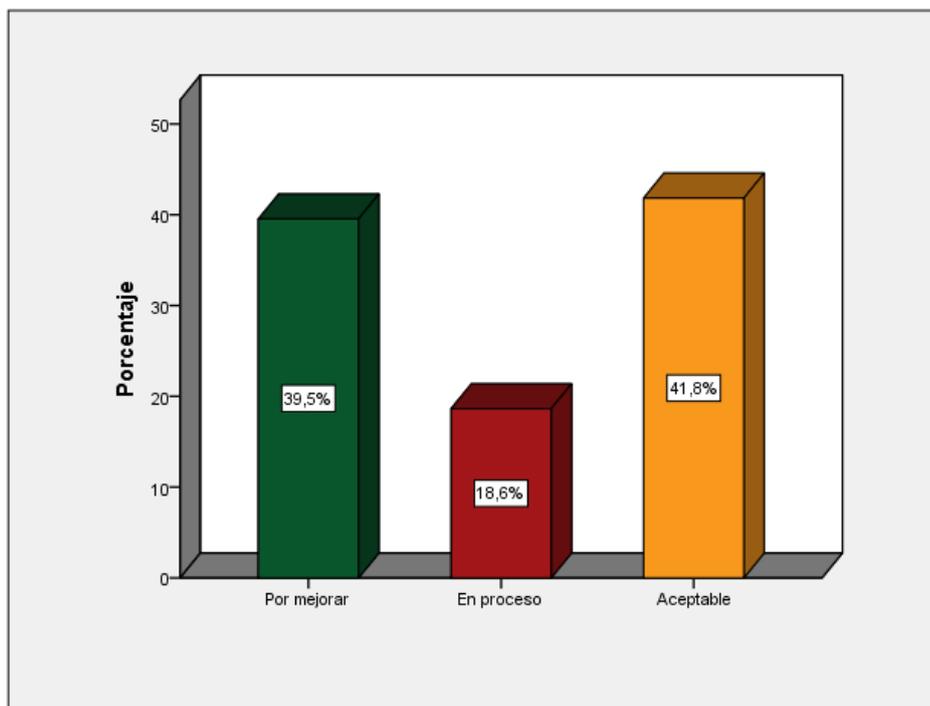


Figura 7. Capacidad de respuesta como percepción

En la tabla 08 se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la capacidad de respuesta que se muestra en las atenciones a los usuarios atendidos. Del total de usuarios de la muestra, solo el 41,8% considera aceptable ya que este porcentaje tiene la disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno, sin embargo, un 39,5% manifiesta que se debe mejorar brindando un servicio rápido y oportuno, además de un 18,6% que precisa que el personal de salud siempre está ocupado y que por lo tanto aún está en proceso la capacidad de respuesta.

Tabla 8

*Seguridad como percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	116	37,9	37,9	37,9
	En proceso	41	13,4	13,4	51,3
	Aceptable	149	48,7	48,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

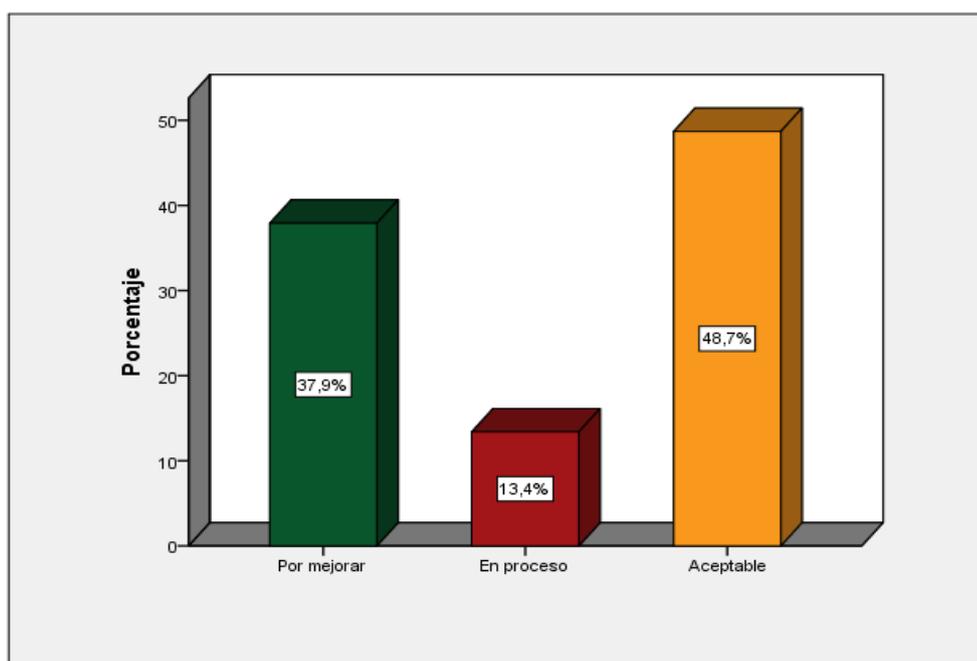


Figura 8. Seguridad como percepción

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la seguridad que se le brinda al usuario al momento de prestarle atención en su salud. Del total de usuarios de la muestra, el 48,7% considera aceptable ya que la atención que recibió fue con cortesía y habilidad para transmitir confianza y confidencialidad con inexistencia de peligros, riesgos o dudas cuando el usuario recibió la atención de su salud, sin embargo, un 37,9% manifiesta que se debe mejorar, la seguridad en la atención al usuario, además un 13,4% precisa que el personal de salud no inspira confianza al momento de la atención y por lo tanto la seguridad se encuentra en proceso.

Tabla 9

*Empatía como percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	114	37,3	37,3	37,3
	En proceso	37	12,1	12,1	49,3
	Aceptable	155	50,7	50,7	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

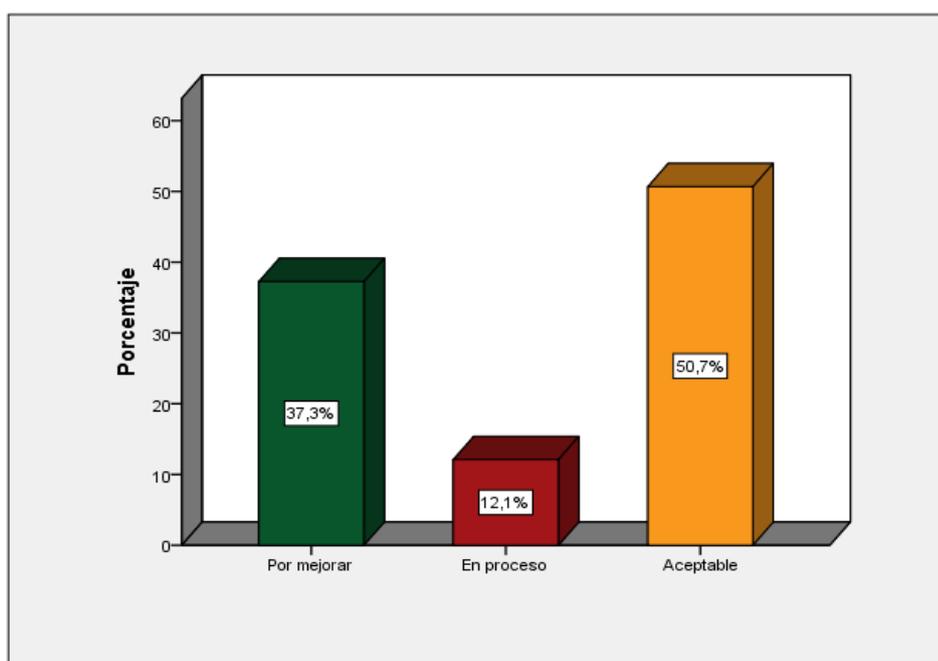


Figura 9. Empatía como percepción

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a la empatía que ponen en práctica los trabajadores de salud al momento de prestar servicios al usuario. Del total de usuarios de la muestra, el 50,7% considera aceptable ya que el personal de salud estuvo a disposición del usuario siempre pensando primero en el bienestar del usuario y fueron atendidos según sus necesidades en forma individualizada, el 37,3% manifiesta que se debe mejorar la práctica de la empatía ya que los horarios de atención no se adecuan de acuerdo a sus necesidades y sólo un 12,1% precisa que la empatía aún está en proceso ya que la atención que brinda el Centro de Salud no se adecua a la conveniencia del usuario por los horarios y las necesidades de cada usuario.

Tabla 10

*Aspectos tangibles como percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	112	36,6	36,6	36,6
	En proceso	62	20,3	20,3	56,9
	Aceptable	132	43,1	43,1	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

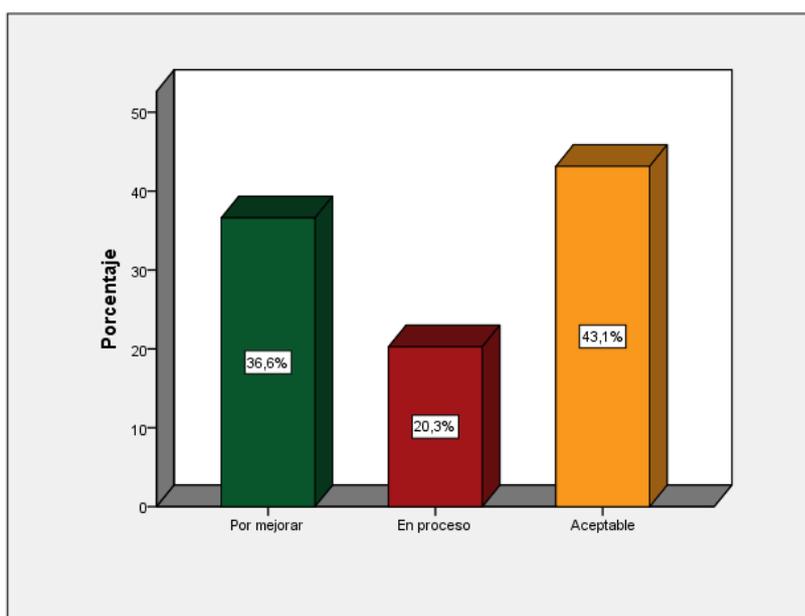


Figura 10. Aspectos tangibles como percepción

Se muestran los resultados obtenidos de los 306 usuarios externos que visitaron al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario, Abancay, en el I semestre del 2018, respecto a los aspectos tangibles que haya percibido en el momento de su atención en el servicio de salud. Del total de usuarios de la muestra, el 43,1% considera aceptable ya que la apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, materiales e insumos para brindar la atención al paciente es buena según la percepción del usuario en el momento de su atención, el 36,6% manifiesta que se debe mejorar ya que el equipamiento y las instalaciones no son adecuadas y un 20,3% precisa que los aspectos tangibles aún se encuentran en proceso de implementación.

#### 4.3. Expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario- Abancay 2018.

##### Satisfacción e insatisfacción de los usuarios.

Tabla 11

*Expectativas de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Expectativa.	Insatisfacción	8	2,6	2,6	2,6
	Satisfacción	298	97,4	97,4	100,0
	Total	306	100,0	100,0	

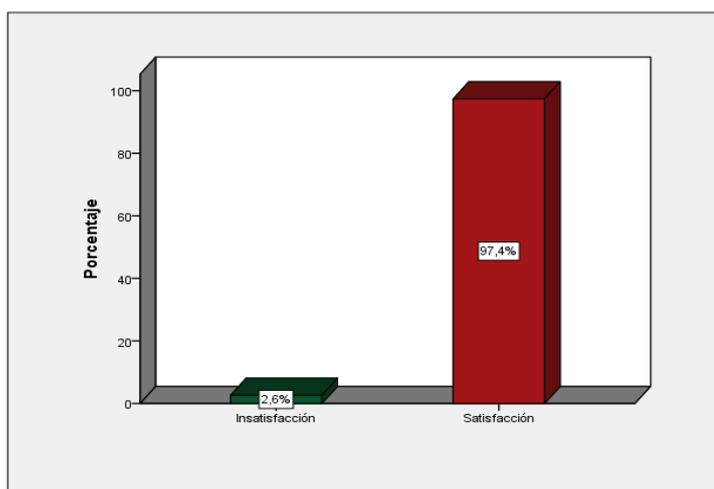


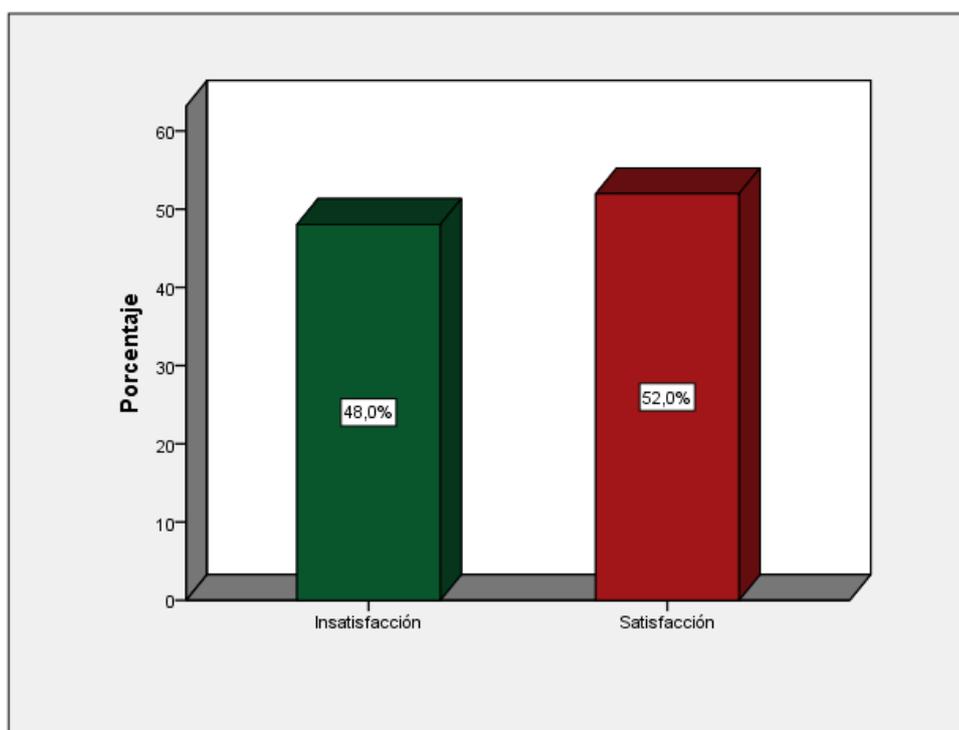
Figura 11. Expectativas de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción

Con el objetivo de identificar las expectativas deseadas por los usuarios antes de recibir el servicio ofertado por el Centro de Salud de Pueblo Joven, **el 97,4%**, de acuerdo a la evaluación de las dimensiones evaluadas en promedio corresponde a un nivel aceptable, los usuarios esperaban estar satisfechos con la atención que brinda la institución este dato es muy importante para que la institución asigne requerimientos a los atributos de calidad en el servicio que ofrece y poder establecer las expectativas esperadas.

Tabla 12

*Percepción de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Percep ción.</b>	Insatisfacción	147	48,0	48,0	48,0
	Satisfacción	159	52,0	52,0	100,0
	Total	306	100,0	100,0	



*Figura 12. Percepción de los usuarios a nivel de satisfacción e insatisfacción*

Se muestran los valores tabulados de la muestra de 306 usuarios, respecto a la percepción que tienen los usuarios después de haber recibido la atención en términos de insatisfacción y satisfacción.

El 52% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención que han recibido en el establecimiento de salud de Pueblo Joven y un 48% precisa su insatisfacción.

#### **4.4. Discusión de resultados**

La calidad es una preocupación constante de quienes la dirigen, los establecimientos de salud y la satisfacción del usuario se constituye en un indicador muy importante que permite evaluar la percepción de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario.

La investigación que se ha desarrollado, ha considerado como objetivo principal de estudio el determinar las expectativas y percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario- Abancay 2018.

Por otro lado, a manera de objetivos específicos se ha considerado identificar las expectativas de la calidad de atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud pueblo joven centenario, de igual forma el identificar la percepción de la calidad de atención en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Para poder lograr lo previsto en los objetivos, se ha recogido información de 306 usuarios que asisten al Centro de Salud Pueblo Joven Centenario durante el 2018, los resultados cuantitativos han demostrado el nivel de percepción y de expectativa en los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud.

De los resultados estadísticos, se precisan los siguientes:

Considerando la expectativa de los usuarios se hace referencia que los servicios deberían ser aceptables tanto en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles en la institución. En este caso la tendencia de la mediana y la moda coincide con el valor de 3 que significa aceptable, en cuanto a la mediana los valores

son mayores a 2,95 que se aproxima a la opinión de aceptable, vale decir que la gran mayoría tiene una expectativa de ser atendido de manera aceptable.

Por otro lado, la investigación también ha tomado en cuenta la percepción real que tiene el usuario, después de haber recibido la atención por parte de los servidores asistenciales. Al respecto la tendencia a nivel de media y mediana es de 2 lo que significa que aún se encuentra en proceso, vale decir su expectativa difiere de la percepción que el usuario tiene sobre la atención en los servicios de salud, del establecimiento de Salud de Pueblo Joven de Abancay.

Nuestros resultados demuestran que existe diferencia entre la expectativa y la apreciación que tienen los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio del centro de salud de Pueblo Joven Centenario de Abancay. Esto nos permite afirmar que aún falta trabajar en lo que concierne a atención de calidad, por lo tanto, se debe cerrar la brecha de percepción y acercarse a la expectativa de los usuarios.

Nuestros resultados se asemejan a los que presentaron muchos investigadores, por ejemplo, Bravo (2011), en la investigación que realizó sobre “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña Quito Ecuador”, demuestra que existen otros factores que repercuten en la calidad por ejemplo el profesional que examina al paciente no tiene privacidad y estadísticamente se precisa que, el 96.7% de los usuarios manifiestan su bienestar.

De igual forma, Vidaurre (2017), en la investigación que realizó sobre “Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I”, demuestra que la expectativa de atención de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I es mayor a la percepción sobre la calidad de atención; según los resultados obtenidos en el estudio, vale decir que no se cumple lo que el paciente desea como expectativa de atención.

Al respecto, Todd Wheeler, todavía en el año 1976, hace la siguiente apreciación sobre las expectativas que tienen los usuarios en un establecimiento de salud:

“No hay una descripción única que sea capaz de expresar cabalmente lo que es ese ser humano, temeroso, esperanzado, y a menudo en estado lastimoso, que es el paciente.



Para unos es un simple número, para otros un caso; para algunos es una unidad estadística, para otros un corazón que late; para unos es un fastidio, una molestia; para otros un espectro; y para él mismo es un enigma, que con frecuencia ignora su propia condición y estado, con grandes aprensiones en cuanto a sus perspectivas y desconcertado con respecto a la situación en que se encuentra”.

## CONCLUSIONES

- De cinco dimensiones, según las expectativas que se evaluaron de la calidad de atención recibida en el Centro de Salud de Pueblo Joven Abancay Apurímac, fueron satisfactorias en los diferentes servicios que brinda el Centro de salud con mayor énfasis en la evaluación de la dimensión de seguridad.
- De acuerdo a las cinco dimensiones de percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida, la dimensión con mayor porcentaje de aceptabilidad fue la empatía y de menor aceptabilidad fue la dimensión de capacidad de respuesta; en cambio la dimensión de aspectos tangibles fue catalogada menor al promedio esperado. Se concluye que la atención recibida en el Centro de Salud de pueblo Joven es catalogada como en proceso mejora por los usuarios.
- Según las expectativas que el usuario espera del servicio que brinda el centro de salud pueblo Joven son altas lo que nos indica que el centro de salud Pueblo Joven asigne requerimientos a los atributos de calidad en el servicio que ofrece y poder establecer las expectativas esperadas de los usuarios.
- Respecto a la percepción del usuario de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario, 2018, precisan en un porcentaje mínimo que es aceptable la atención que se le ha brindado, sin embargo, hay un pequeño grupo de usuarios que manifiestan que se debe mejorar los servicios de salud, vale decir se muestra un nivel de insatisfacción con la atención que ha recibido.

## RECOMENDACIONES

- Al Director responsable de conducir el Centro de Salud de Pueblo Joven Centenario de Abancay, se sugiere implementar programas de capacitación respecto al manejo en la atención de calidad que se vinculen a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los aspectos tangibles de los servicios de salud. Para este efecto es importante buscar aliados estratégicos para que puedan invertir en los gastos que irroguen la ejecución de los programas con sus respectivos proyectos de mejoramiento de la calidad de atención de la salud.
- Los directivos del Centro de Salud Centenario de Abancay con el fin de mejorar la atención y empoderar a los usuarios externos es importante tomar en cuenta los datos obtenidos en el presente estudio, para la toma de decisiones respecto a la brecha que existe en relación a la expectativa y la percepción del usuario que asiste al Centro de Salud Centenario de Abancay.
- La jefatura del Centro de Salud Centenario de Pueblo Joven, con el fin de mejorar la atención debe de brindar especial atención a las opiniones de los usuarios que tienen una alta expectativa de ser atendidos con calidad y en lo posible disminuir la mala apreciación que tienen del servicio, después de haber sido atendidos, esto hace que se pueda lograr principalmente la confianza y satisfacción en el usuario.
- Al personal de consulta externa se le recomienda poner en práctica la empatía para poder atender de manera óptima al usuario que asiste al Centro de Salud Centenario de Pueblo Joven.
- A los estudiantes de maestría, tomar en cuenta la información teórica y estadística para poder fortalecer las investigaciones similares que se realicen.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Oliver J. Calidad en salud pública. *opinion*. 2015; 3 (34).
2. Conexión ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. *Apuntes empresariales en salud*. 2016.
3. OMS. Los servicios de calidad en establecimientos de salud. 2015.
4. DIRESAS. Sistema de Gestión de la Calidad de la Salud. 2014.
5. Reyes V. Importancia de las expectativas y necesidades del usuario en el sector salud. *MedWave*. 2018.
6. Pérez N. Identificación y Análisis de expectativas de usuarios de los sistemas de salud y de los servicios sociales Aragón; 2015.
7. Salas L. La calidad en los servicios de salud Cartagena; 2014.
8. Fernandez C. Servicios de calidad en los establecimientos de salud de los centros poblados Argentina; 2012.
9. Egúsqüiza L. Los factores de calidad en los servicios de salud Venezuela; 2017.
10. Calderón R. Los factores determinantes para el control de calidad de los centros de salud Santiago; 2014.
11. Serno S. La capacidad de respuesta Argentina; 2019.
12. OMS. La seguridad del paciente. Organización Mundial de la Salud: La seguridad del paciente. 2018.
13. Pérez M. La importancia de la empatía en las ciencias de la salud España: Umanresa; 2014.
14. Forrelat M. Calidad de los servicios de salud Cuba; 2014.
15. Pérez M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud Colombia; 2018.
16. Gonzáles P. Estándares de calidad en los centros de salud Lima; 2015.
17. Cortez N. Los aspectos tangibles como factor determinante en la calidad de atención de salud Ecuador; 2014.
18. Wigodski J. Aplicación del cuestionario SERVQUAL: *Revista biomédica*; 2019.
19. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto San Pablo; 2014.
20. Martín J. Servqual: las 4 brechas en la calidad de servicio New York; 2018.



21. Hermida D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014. Cuenca.
22. Fernández L. Las atenciones de salud en las periferias de la ciudad de Argentina Argentina; 2013.
23. Bravo M. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña Quito Ecuador. Quito Ecuador.
24. Morales M. Calidad de atención desde la perspectiva del paciente. Tesis. España.
25. Caligiori I, Díaz J. Satisfacción del usuario del área de hospitalización de los hospitales del tercer nivel de Caracas Venezuela. Tesis. Venezuela.
26. Aranguren Z. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Venezuela.
27. Aguilar L. Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en el Centro Médico de Comayagua Colonial, Comayagua Octubre 2010. Comayagua.
28. Rivera G. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. Lima. Lima.
29. Vargas V, Hernández J. Carmen Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Venezuela.
30. Pedraza N, Lavin J. El estudio tiene como objetivo identificar los factores determinantes. Colombia.
31. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Lima.
32. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Lima.
33. Acapana K. Nivel de satisfacción del usuario externo que se atiende en el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Lima.
34. Alvarez H. Satisfacción laboral y calidad de atención del profesional de enfermería en la red asistencial Puno – Essalud, Puno.. Puno.



35. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Tesis. Chaclacayo:, Lima.
36. Huerta E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Tesis. Lima.
37. Suarez C, Carranza R, Flores F, Huamaní N, Torres E. Calidad de Atención en los Consultorios Externos de GinecoObstetricia del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” PNP”. Tesis. Lima.
38. Niño B, Perales J, Chavesta X, Leguía J, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque octubre 2010. Tesis. , Lambayeque.
39. Guevara E, Guavilán J. Calidad de atención del consultorio de medicina general del Hospital Nacional PNP Luis N. Sáenz en el periodo octubre a diciembre 2010. Lima.
40. Chinchay E. Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014. Tesis. Rioja.
41. Timana A. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital Nacional Alcides Carrión, Lima – Perú. Tesis. Lima.
42. Zegarra O. Satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a los cuidados de enfermería en el servicio de medicina del hospital José Alfredo Mendoza Olavarria, Tumbes – Perú. Tesis. Tumbes.
43. Vidaurre M. Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I. Tesis. Lima.
44. Córdor L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. Tesis. Abancay: Apurímac.
45. Losada R. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing Madrid; 2017.
46. Wigodski J. ¿Qué es SERVQUAL?; 2003.



## ANEXOS

**Anexo 1: Cuestionario SERVQUAL**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN SALUD PUBLICA									
CUESTIONARIO SERVQUAL Expectativas y Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario- Abancay - 2018									
INSTRUCCIONES En el presente cuestionario, califique las expectativas que se refiere a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (primer nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
EXPECTATIVAS									
N°	PREGUNTAS/VALORACIÓN		1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>									
1	E	¿Que los pacientes que acuden al EESS, sean atendidos sin discriminación, mejor dicho, sin importar su condición socioeconómica?							
2	E	¿Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?							
3	E	¿Que la atención por el médico u otro profesional, se realice según el horario publicado en el EESS?							
4	E	¿Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?							
5	E	¿Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
6	E	¿Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida?							
7	E	¿Que la atención en el área de admisión sea rápida?							
8	E	¿Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio, sea corto?							
9	E	¿Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios?							
<b>SEGURIDAD</b>									
10	E	¿Que, durante su atención en el consultorio, se respete su privacidad?							
11	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá, le realice un examen completo y minucioso?							
12	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá, le brinde el tiempo suficiente para contestar las dudas o preguntas sobre su salud?							
13	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá, le inspire confianza?							

		<b>EMPATÍA</b>							
14	E	¿Que el médico u otro profesional que le atenderá, le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿Que el personal de caja/farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	E	¿Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	E	¿Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?							
18	E	¿Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
		<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	E	¿Que los carteles, letreros y flechas del establecimiento sean adecuados para orienta a los pacientes?							
20	E	¿Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?							
21	E	¿Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes?							
22	E	¿Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**

**CUESTIONARIO SERVQUAL**

Expectativas y Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud del Centro de Salud Pueblo Joven Centenario- Abancay - 2018

**INSTRUCCIONES**

En el presente cuestionario, califique las percepciones que se refiere a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de consulta externa (primer nivel) utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

**PERCEPCIONES**

N°	PREGUNTAS/VALORACIÓN	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>								
1	P ¿Ud. fue atendido sin discriminación o sin importar su condición socioeconómica?							
2	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P ¿Su atención, se realizó según el horario publicado en el EESS?							
4	P ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
6	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P ¿El tiempo de Ud. esperó para ser atendido en el consultorio, fue corto?							
9	P ¿Cuándo Ud. Presentó algún problema o dificultad, se resolvió inmediatamente?							
<b>SEGURIDAD</b>								
10	P ¿Durante su atención en el consultorio, se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le realizó un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le inspiró confianza?							
<b>EMPATÍA</b>								
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							



16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?								
18	P	¿Usted comprendió explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>										
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del establecimiento fueron adecuados para orienta a los pacientes?								
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas y sillas para comodidad?								
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								

Anexo 2: Base de datos: EXPECTATIVAS

	EXPECTATIVAS																								D5	V		
	Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles								
	1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	D2	10	11	12	13	D3	14	15	16	17	18	D4	19	20			21	22
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
30	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
32	6	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7
33	5	6	7	6	7	6	5	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7
35	6	6	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7
36	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
37	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7
38	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
39	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	7
41	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7
42	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7
43	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	5	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	5	5	5	6	6	5	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	3	3	3	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
54	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
55	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7









Anexo 3: Base de datos: PERCEPCIÓN

PERCEPCIONES																											
Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Aspectos tangibles							
D	Y	28	29	30	31	D	Y	2	3	4	5	D	Y	6	7	8	9	0	D	Y	1	2	3	4	D	Y	
2	2	2	2	2	1			2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	Y	
3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	6	3	4	5	6	5	4	4	3	5	4	4	
3	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	6	4	4	
4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	4	
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	
3	2	4	2	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	6	5	5	5	4	4	6	5	4	4	4	5	4	5	
3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	2	3	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	
4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	
3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	2	4	4	4	3	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	
3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	
3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	
4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	
3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5	6	6	5	6	3	3	3	4	4
2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	



3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	
4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
7	7	5	5	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	1	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	

2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	7	2	2	3	3	6	6	6	4	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	5
5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	3	2
3	2	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	
3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	
3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	
3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	6	6	6	5	4	
4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	
3	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	
3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	4	2	
3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	3	3	4	2	1	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	2	4	3	3	2	3	5	3	2	
3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	
2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	
3	2	3	2	1	2	1	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
2	2	3	3	1	2	2	3	4	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	3	4	3	4	
4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	
3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	2	2	2	3	4	3	5	
4	5	3	3	3	4	3	2	2	5	3	5	5	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3	
7	7	7	7	4	6	7	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
6	7	4	7	7	6	7	7	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	
7	7	7	5	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	
7	4	4	7	7	6	7	4	4	7	6	7	4	4	7	6	7	4	7	7	7	6	7	
7	7	7	7	4	6	7	7	5	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	7	7	7	1	6	7	4	2	4	4	7	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	
4	7	7	4	4	5	7	5	4	3	5	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	6	7	
7	7	7	7	4	6	4	4	4	7	5	7	7	7	7	7	7	4	4	7	7	6	4	
4	7	7	5	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
7	7	7	7	7	7	7	4	2	7	5	7	4	7	7	6	7	4	4	7	7	6	7	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	4	
7	7	7	7	4	6	4	7	7	7	6	4	4	4	4	4	7	7	7	7	7	7	4	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	
7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	6	7	1	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	
7	7	7	7	1	6	1	7	7	7	6	1	7	7	7	6	7	1	7	7	7	6	1	
7	7	7	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	7	4	6	
7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	7	3	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	3	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	5	7	7	6	6	4	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	3	6	6
2	5	5	2	1	3	7	1	7	1	4	7	5	5	7	6	7	5	4	7	7	6	7	7	7	4	6	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	7	6	7	7	7	7	2	6	7	7	7	7	7	7
7	2	2	3	3	3	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
7	7	3	3	7	5	7	7	4	7	6	7	1	7	7	6	2	7	7	5	7	6	7	7	5	6	6	6
7	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	4	4	3	7	4	1	1	3	2	2
7	7	7	7	1	6	7	1	1	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	1	1	7	3	5	5
7	7	2	7	7	6	7	2	1	2	3	7	2	3	1	3	7	7	2	7	3	5	7	7	7	3	6	5
7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7
7	5	7	7	6	6	7	5	7	7	7	7	3	6	7	6	7	5	6	7	6	6	7	7	6	1	5	6
7	7	7	6	6	7	7	7	7	4	6	7	2	7	6	6	7	7	5	7	6	6	7	7	7	1	6	6
7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	4	6	7	6	7	5	6	4	6	7	6	5	7	6	6	4	7	6	7	6	6	4	7	1	5	6
7	7	7	3	7	6	7	7	7	7	7	7	1	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	1	7	6	6
7	7	5	5	5	6	4	2	1	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	4	6	6
5	7	7	5	4	6	7	4	4	7	6	7	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
7	7	7	7	4	6	7	7	2	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	4	4	2	5	7	4	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	2	5	5	6
7	6	5	6	5	6	7	7	2	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	6
7	4	6	4	4	5	7	7	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	6	7
7	7	7	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	6	7
7	7	7	7	4	6	7	7	4	4	6	7	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	5	6	6	6
7	7	7	5	4	6	4	4	4	7	5	5	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	4	7	6	6
7	7	7	5	4	6	6	2	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7
7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	6	7
7	7	7	7	7	7	7	5	4	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	3	7	4	7	5	6
7	7	7	7	3	6	7	7	3	7	6	7	2	7	7	6	7	7	7	7	7	7	3	7	7	7	6	6
7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	3	7	1	7	5	6
7	6	6	7	5	6	7	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	7	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7
7	7	5	7	3	6	7	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	2	7	5	6
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	3	7	5	7
7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7
7	2	7	7	4	5	7	5	5	7	6	3	3	3	4	3	4	7	7	4	7	6	4	7	4	7	6	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	6	7
7	7	7	7	4	6	7	7	4	7	6	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	6	7
7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	7
7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	7
7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	7
7	7	7	7	5	7	7	7	5	5	6	7	7	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	2	7	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	2	7	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	5	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	1	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7



