



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO
DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN 2019**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA**

AUTORES:

Bach. AYALA SALAZAR JUAN EUSEBIO

Bach. CUEVA GIL WILLIAMS PABLO

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

.....
Dr. Armando Villanueva Ponce

JURADO EXAMINADOR

DR. PEDRO PABLO ÁLVAREZ FALCONÍ
Presidente

MG.CD. ODALIS NAYLET SOLF DELFÍN
Secretario

MG. CD. KARINA MILAGRITOS TRUCÍOS SALDARRIAGA
Vocal

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre Juan y a mi madre Rosa, por ser guía en las etapas de mi vida. A mi esposa María y a mis hijos Maycol, Lisbeth, Nicolás y Gael, por ser la razón de mis luchas y sacrificios.

Juan Eusebio Ayala Salazar

A mis padres, por sus ejemplos de lucha y superación.

A mi esposa Flor y a mis hijos Adriano y Benjamín, por ser mi fuerza para superar cada obstáculo.

Williams Pablo Cueva Gil

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Jean Carlo Corpancho Carhuaz y a los docentes de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Privada TELESUP, por habernos proporcionado los conceptos básicos para ser buenos profesionales.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

La investigación, por su finalidad fue aplicada, de enfoque mixto, diseño no experimental, corte transversal, prospectivo y nivel descriptivo. La población diana fue de 714 y del muestreo probabilístico y aleatoria simple, la muestra estuvo conformado de 250 participantes. El instrumento utilizado fue el modelo SERVQUAL validado.

Los resultados mostraron un nivel de satisfacción con la calidad en forma global de 26.4 %. En la dimensión fiabilidad 30.9%, capacidad de respuesta 28.6%, dimensión seguridad 28.5%, dimensión empatía 29.4% y aspectos tangibles 12.8%.

La conclusión es que nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019, es baja en todas sus dimensiones.

Palabras Clave: Satisfacción, calidad de atención, usuarios externos

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of satisfaction with the quality of care of external users of the Julio César Tello-Lurin Health Center 2019.

The research, for its purpose was applied, of mixed approach, non-experimental design, cross-sectional, prospective and descriptive level. The target population was 714 and from the simple probabilistic and random sampling, the sample consisted of 250 participants. The instrument used was the validated SERVQUAL model.

The results showed a level of satisfaction with the overall quality of 26.4%. In the dimension 30.9% reliability, response capacity 28.6%, security dimension 28.5%, empathy dimension 29.4% and tangible aspects 12.8%.

The conclusion is that the level of satisfaction with the quality of care of external users of the Julio César Tello- Lurin Health Center 2019, is low in all its dimensions.

Keywords: Satisfaction, quality of care, external users.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ASESOR DE TESIS	II
JURADO EXAMINADOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
INTRODUCCIÓN	XII
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	16
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
3.2.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1 Antecedentes nacionales	18
2.1.2 Antecedentes internacionales	19
2.2 BASES TEÓRICAS DE LAS VARIABLES.....	20
2.2.1 Satisfacción	20
2.2.2 Calidad	24
3.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	31
3.3.5 Empatía:	32
3.3.6 Equidad y accesibilidad.....	32
3.3.9 Mediciones de calidad en salud.	32
3.3.10 Percepción:.....	32
3.3.11 Satisfacción:	33
3.3.12 Seguridad:	33
III. MÉTODOS Y MATERIALES	34
3.1.1 Hipótesis general.....	34
3.1.2 Hipótesis específicas:.....	34
3.2 VARIABLES DE ESTUDIO.....	35
3.2.1 Definición conceptual:	35
3.2.2 Definición operacional:	35

3.3 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	35
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	35
3.5.1 Población.....	35
3.5.2 Muestra de estudio	36
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.6.1 Técnicas de recolección de datos	37
3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	37
3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	38
3.8. ASPECTOS DEONTOLÓGICOS	38
IV. RESULTADOS.....	39
4.1 RESULTADOS SEGÚN EDAD, SEXO, NIVEL DE ESTUDIOS, TIPO DE SEGURO, TIPO DE PACIENTE Y SERVICIO DE ATENCIÓN.....	39
4.2 RESULTADOS POR DIMENSIONES	44
4.3 RESULTADOS COMPARATIVOS DE SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN	50
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	59
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	61
ANEXO 3. INSTRUMENTOS:.....	62
ANEXO 4. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS (JUICIO DE EXPERTOS)	65
ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS	78
CONSENTIMIENTO INFORMADO	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de usuarios externos -----	39
Tabla 2. Sexo de usuarios externos -----	40
Tabla 3. Nivel de estudios de usuarios externos -----	41
Tabla 4. Tipo de seguro por el cual se atiende-----	42
Tabla 5. Tipo de paciente-----	43
Tabla 6. Servicio de atención del usuario externo-----	44
Tabla 7. Matriz de Mejora por insatisfacción-----	50
Tabla 8. Niveles de satisfacción -----	51
Tabla 9. Escala de valoración de acuerdo con resultados (NIVEL DE PERCEPCIONES) -----	73
Tabla 10. Ítems del instrumento - (NIVEL DE PERCEPCIONES)-----	74
Tabla 11. Resumen del procesamiento de los casos - (NIVEL DE PERCEPCIONES) -----	75
Tabla 12. Estadísticos de resumen de los elementos (NIVEL DE PERCEPCIONES) -----	75
Tabla 13. Matriz de covarianzas inter-elementos (NIVEL DE PERCEPCIONES)-----	76
Tabla 14. Estadísticos de fiabilidad (NIVEL DE PERCEPCIONES) -----	76
Tabla 15. ANOVA con la prueba de Cronbach - (NIVEL DE PERCEPCIONES) -----	76
Tabla 16. Data del Nivel de Expectativas del estudio -----	79
Tabla 17. Data del Nivel de Percepciones del estudio -----	82
Tabla 18. Índice de satisfacción-----	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de usuarios externos -----	39
Figura 2. Sexo de usuarios externos-----	40
Figura 3. Nivel de estudios de usuarios externos-----	41
Figura 4. Tipo de seguro por el cual se atiende-----	42
Figura 5. Tipo de paciente-----	43
Figura 6. Servicio de atención del usuario externo -----	44
Figura 7. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019. -----	45
Figura 8. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019. -----	46
Figura 9. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019. -----	47
Figura 10. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019. -----	48
Figura 11. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019. -----	49

INTRODUCCIÓN

Experiencias personales observadas durante nuestro internado hospitalario y en distintas sedes durante los cuales recibimos quejas de los usuarios por distintos motivos entre ellas, la demora en el tratamiento, largas esperas para ser atendidos limpieza de los ambientes, generó el interés de elegir como tema de investigación el tema de la satisfacción y la calidad de atención.

Existen numerosos estudios sobre el tema, así, en los últimos cinco años se encuentran las investigaciones o tesis de autores como Rodríguez (2018), Vía (2018), Jesús (2017), Quispe (2017) y Ruiz (2017) a nivel nacional y Parodi (2018), Maggi (2018), Camacho (2018), Lora et al (2016) y Reyes et al (2015) a nivel internacional; llegaron disímiles conclusiones en cuanto al nivel de satisfacción de la calidad de atención en diferentes áreas y servicios de salud en hospitales, centros de salud y consultorios.

Las conclusiones disímiles expresadas representaron la primera justificación para abordar el tema con mayor profundidad. La segunda justificación está referida a la necesidad de conocer la expectativa y percepción de los usuarios de centros de salud pequeños que muchas veces no reciben la atención ni provisión necesaria de los entes superiores del Ministerio de Salud para permitir el cumplimiento adecuado de metas planteadas por el personal de salud y directivos de gestión. La opinión de los usuarios es de suma importancia por cuanto permitirá establecer mejoras en forma integral de acuerdo a la matriz de insatisfacción que se encuentre. Un nivel de insatisfacción alto significará la disminución de la calidad o servicios que se preste. Es decir, de las conclusiones de la presente investigación servirán como insumo para que los directivos del Centro analicen y generen mecanismos de mejora para la institución en general. Por ello, es importante el instrumento que se elija para medir la satisfacción del usuario. El modelo SERQUAL desarrollado por Parasumaran, Berry y Zeithaml, estandarizado internacionalmente y cuya pertinencia fue validada por los autores de la presente investigación representó la herramienta adecuada para identificar elementos críticos de los servicios en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Esta medición está complementada con la escala de Likert respectiva.

En razón a lo expresado se establecieron como objetivos conocer el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Para el mejor desarrollo de la investigación en el capítulo I se plantean y formulan los problemas de investigación, así como los alcances y limitaciones de mismo. En el capítulo II se efectúa un resumen de antecedentes de estudios desarrollados en los últimos cinco años sobre la satisfacción con la calidad de servicios en centros hospitalarios tanto a nivel nacional como internacional. También se fundamentan los conceptos y teorías que sirven como base para el desarrollo de la presente tesis. En el capítulo III se realiza el diseño metodológico integral. En el capítulo IV se presentan los resultados y en los capítulos subsiguientes la discusión y conclusiones respectivas.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La calidad de atención en los hospitales y centros de salud estatales es un problema aun no resuelto para todos los organismos de gestión por lo que es necesario el empoderamiento de los pacientes puede mejorar la calidad de la atención de la salud. El problema de la calidad no tiene fronteras, como es el caso de Brasil, Colombia, El Salvador, Jamaica, México y Panamá donde se desarrollan encuestas sobre la calidad de atención con resultados desalentadores, el problema es el mismo que en el Perú, es fácil de comprobar que algunos médicos no les dedican el tiempo suficiente, no explican a los pacientes o usuarios el diagnóstico o tratamiento de modo comprensible, no revisan su medicación ni les explican los posibles efectos secundarios. En los países de América Latina, incluido Perú se han realizado esfuerzos para mejorar la calidad de la atención, sin embargo, sobre el terreno ha sido difícil encontrar estrategias que conlleven a resultados positivos, produciendo insatisfacción sobre la calidad de los servicios. (OMS, 2017).

En las últimas décadas se vienen realizando estudios que permitan encontrar la solución o la mejora de la calidad en los servicios medida por la satisfacción o insatisfacción de las mismas. A nivel nacional Espejo (2018) evaluó la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. El estudio permitió identificar que existía insatisfacción en ambos lugares principalmente en el trato más humano y cordial con los pacientes para equiparar las expectativas con las percepciones. (p.6). A nivel internacional en Ecuador, Hermida D. (2015) evaluó la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. El estudio determinó un alto nivel de satisfacción siendo el servicio de Medicina el más consultado. (p.2).

En una visita preliminar al Centro de Salud Julio César Tello se pudo observar en casi todos los servicios que presta el centro de salud mucha displicencia en el

trato a los pacientes en lugar de cuidarlos o ayudarlos, las largas esperas perjudican la tranquilidad de los pacientes, cuando llegan a ser atendidos la atención es rápida con recetas mecánicas.

En los servicios de Odontología la realidad no es distinta, los profesionales trabajan en situaciones adversas al no estar en funcionamiento todas las unidades dentales, esta adversidad conduce que con frecuencia sólo se realicen destartrajes, restauraciones y exodoncias. Hay dos odontólogos que trabajan por turnos inter - diarios. No existe el apoyo con los materiales por lo que todo se compra incluso las mascarillas de protección, guantes, agujas. No hay una asistente que colabora con los odontólogos.

Los otros servicios se dedican a labores preventivas con la comunidad o la entrega de medicamentos. La infraestructura es pequeña. Se desconoce el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio por lo que es necesario la evaluación de la calidad del servicio que se presta en el centro de salud.

Por lo expuesto se formulan los siguientes problemas de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?

1.3. Justificación del estudio

Encontrar en muchos centros de salud una atención dudosa en calidad es para el Estado y los directores de gestión un problema difícil de solucionar. La evaluación constante de la calidad de los servicios y conocer el nivel de satisfacción significa más que un reto, una necesidad. Es importante medir principalmente en los niveles básicos la calidad de atención que percibe el usuario, luego de la atención en los servicios que presta el centro de salud y comparar si cumplen sus expectativas y mejorar la calidad de acuerdo a una matriz de datos.

En la presente investigación se utilizó el método SERVQUAL porque su medición es más completa y su uso está estandarizado a nivel internacional en estudios de satisfacción de la calidad.

El aporte del estudio gira alrededor de los resultados que se obtengan, que permitirá diseñar nuevas o creativas formas de mejorar la calidad en un centro de salud de atención básica primaria como el Centro de salud Julio César Tello, buscando finalmente la satisfacción de los usuarios, invitándolos a participar como comunidad en el proceso de mejora continua, concordante al objetivo del Ministerio de Salud en el Perú. (Minsa, 2018, p.26, 27).

Asimismo, servirán para el análisis por los entes rectores del Centro de Salud, así como para los profesionales que dirigen cada uno de los servicios, tales como Medicina, Odontología, Enfermería, Obstetricia, Laboratorio y Farmacia quienes

podrán diseñar mecanismos de mejora en los aspectos o dimensiones que lo requiera.

Finalmente, servirá para promover la participación ciudadana en la mejora de la calidad porque se distribuirán trípticos o cartillas de información al distribuir las principales conclusiones en zonas circundantes al Centro de Salud.

1.2. Objetivos de la Investigación

3.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Rodríguez (2018) determinó el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017. Utilizó el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable en todas las dimensiones. (p.2).

En otro estudio, Vía (2018) determinó el “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017.” La metodología utilizada fue de diseño no experimental, descriptivo. Igualmente aplicó la encuesta SERVQUAL obtuvo que el nivel de satisfacción fue ligeramente favorable. (p.11)

Jesús (2017) estudió la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud de Chorrillos. Obtuvo una relación débil de asociación y un nivel de satisfacción desfavorable, vale decir usuarios insatisfechos. (p.11).

Quispe (2017) investigó el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología según el uso de la Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral", en el mes de Julio del 2016. El tipo de estudio fue no experimental y transversal. Encontró un nivel de satisfacción cercana al 50% (p.13).

Ruiz (2017) estudió la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II - Tarapoto 2016. Halló una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo y un nivel de satisfacción regular (p.11).

2.1.2 Antecedentes internacionales

Se consignan algunos estudios como los realizados por **Parodi (2018)**. En Chile, quien tuvo como objetivo conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental del Consultorio Violeta Parra de Chillán. Utilizó la encuesta SERVQUAL para conocer las expectativas y percepciones de calidad de atención según sexo, edad, previsión de salud, nivel educacional y actividad. En el estudio las percepciones no superaron a las expectativas en ninguna dimensión, es decir hubo insatisfacción con la atención. Asimismo, se determinó que a medida que aumentaba la edad, aumentaba la percepción de calidad negativa del servicio. (p.1-4)

Maggi (2018) en Ecuador evaluó el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Utilizó el método SERVQUAL. Encontró que en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía los representantes se encontraron satisfechos, mientras que en la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho. (p.13).

Camacho (2017) investigó el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. Utilizó variables de trato al paciente, tiempo de espera, accesibilidad, aseo, infraestructura y competencia técnica. Para cada una de ellas se utilizaron distintos indicadores. Los niveles de satisfacción fueron muy altos. (p.10). Es probable que estos resultados se deban a la metodología utilizada en el cual no se realizó el doble control.

Lora et al (2016) describieron el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Los resultados mostraron que un alto número de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios porque percibieron que la atención se presta con calidad. (p.31-40).

Asimismo, **Reyes et al. (2015)** estimaron la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una

jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Aplicaron un cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Encontraron un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios (p.1).

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Satisfacción

2.2.1.1 Definición de Satisfacción:

La satisfacción es definida como “la percepción que una persona tiene de alcanzar de forma adecuada un deseo o necesidad subjetiva. Se trata de una construcción que está íntimamente relacionada con las expectativas y se puede plantear en diversos grados: ideal, lo que uno se merece, lo que se ha recibido en experiencias previas. La satisfacción añade una complejidad añadida en la evaluación de programas de salud, puesto que pueden existir grados de satisfacción diferentes con las personas o instituciones “. (Sarria y Villar, 2014).

2.2.1.2 Niveles de satisfacción

Se mencionan a: Los clientes o usuarios complacidos: para los cuales el servicio comprado o recibido” es superior a las expectativas que se tenían lo que provoca un alto grado de satisfacción y una fidelidad que llegan a desembocar en una afinidad emocional” (...) También existen los clientes o usuarios satisfechos: En el cual, el rendimiento percibido coincide con las expectativas creadas, en este tipo de usuarios es necesario que aquel que preste el servicio deba hacer un esfuerzo adicional para mantener la fidelidad.(...) Asimismo existen los clientes o usuarios insatisfechos: “aquellos que tenían expectativas superiores al rendimiento o servicio recibido, generando una experiencia negativa, en ese caso es necesario identificar las causas y mejorar dichos aspectos. (Valdivia, 2015).

2.2.1.3 La satisfacción de los pacientes y la atención sanitaria

La satisfacción de los pacientes o los llamados consumidores de sistemas sanitarios es una preocupación que debe incorporarse a los valores de los

profesionales de salud, por ser una demanda social. Los Centros de Atención Primaria cuentan con equipos para medir la satisfacción, estas pueden realizarse en grupos nominales, focales, de discusión, análisis de queja, análisis de contenido o los más comunes como un cuestionario. La encuesta que es un método debería ser a los usuarios del centro de salud, pero también puede medirse la satisfacción de la población en general. La capacidad de las encuestas será de utilidad cuando es utilizado por los que gestionan cuando asuman que mejorar la satisfacción de los pacientes forma parte de su trabajo. Zurro y Cano, 2003, p.179)

2.2.1.4 Satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, pero no depende de sí misma sino también viene engarzado a sus expectativas. El usuario estará satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. El enfoque que puede adicionarse aquí es mejorar la comunicación para mejorar la imagen pública mediante campañas de comunicación si los profesionales son competentes. (Rojas, 2000, p.44-46).

2.2.1.5 Tiempo de espera del usuario:

Es innegable que una de las insatisfacciones que tiene el usuario en cualquier establecimiento estatal de salud es el tiempo inapropiado de espera que muchas veces llega hasta los 150 minutos. Los equipos de gestión deberían reorganizar el sistema de citas y un plan de incentivo para reducir dicho tiempo de espera. (Rojas, 2000, p.47-48).

2.2.1.6 Satisfacción y aprovechamiento de los recursos económicos en la mejora de la calidad:

Se aprovechan mejor los recursos cuando se efectúan acciones desde la perspectiva del paciente o el usuario del servicio y una de las formas es preguntar a las personas cuál es el grado de satisfacción que sienten con los servicios que reciben aun cuando tanto la satisfacción como la calidad impliquen respuestas subjetivas (...) sólo será importante si las preguntas o encuestas que se realicen ayuden al usuario a descubrir qué es lo que necesita verdaderamente del servicio, si no se logra identificar esa necesidad la encuesta será un mero acto que

desorientará una gestión que tenga vocación de mejora. Aquí puede incluirse el estudio de relación entre calidad- precio por las cuales se presta el servicio. Asimismo, también resulta importante responder a los resultados de las encuestas dando mayor importancia a la insatisfacción del usuario. (Pickerin y Thompson, 2010, p.8-10).

2.2.1.7 Incentivos en el desempeño de trabajadores de salud y satisfacción del consumidor:

Estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud señalan que “las remuneraciones y su forma de pago pueden influir en el desempeño de los trabajadores. En la mayor parte de los países de ingresos bajos, no existen métodos de pago que ofrecen incentivos para mejorar la calidad de servicio, se piensa que la satisfacción del consumidor, la equidad o la eficiencia suelen acarrear más costos y exigen mayor capacidad para mejorar su productividad. (OMS, 2006, p.78-79).

2.2.1.8 Teorías de satisfacción del usuario

El estudio de la satisfacción del usuario se aborda desde diferentes perspectivas, los cuales se consignan a continuación:

En primer lugar, se menciona a la Teoría del desempeño: Está teoría al referirse a la satisfacción del usuario relaciona al resultado clínico final del tratamiento enfocado al desempeño profesional, es decir, a mejor desempeño del profesional el usuario o paciente tendrá mayor satisfacción o viceversa. En segundo lugar, menciona a la Teoría del logro: Esta teoría toma en cuenta el resultado final del procedimiento enfocado en la diferencia entre expectativas y percepciones, es decir a mejores resultados mayor satisfacción. Aquí se hace una comparación de la expectativa previa al tratamiento. En tercer lugar, aparece la Teoría de las expectativas no cumplidas: Esta teoría señala que el usuario idealiza sus expectativas mucho antes de realizar algún tratamiento sobre él. Resalta las altas expectativas que se plantea el usuario, una meta difícil de alcanzar con seguridad en todas las ocasiones por lo que el resultado final es encontrar a los usuarios con expectativas no cumplidas, por lo tanto, insatisfechos. En cuarto lugar, está la

Teoría de la equidad social: Esta teoría es eminentemente comparativa, analiza los resultados de los tratamientos de otros usuarios, es decir a mayor éxito de tratamiento de otros usuarios, mayor satisfacción tendrá quien se compara. En esta teoría se sostiene que la comparación se da en los procedimientos que se le ha prestado al usuario en circunstancias parecidas y en los logros de otros consumidores. Finalmente se menciona a la Teoría del proveedor primario: Esta teoría vincula la capacidad del proveedor y las expectativas del usuario para el logro de la satisfacción. En esta teoría se propugna que, para que un usuario esté satisfecho tiene que haber un buen servicio. (Bhoopathi, 2005).

2.2.1.9 Satisfacción del cliente y símbolos en la percepción de calidad:

En algunas ocasiones los clientes tienden a callar su insatisfacción en materia de servicio, en cambio, suelen comentarlo con otras personas, de esta forma no hay lugar a recomendación, por otro lado, la calidad del servicio es total e inexistente porque el cliente “valora la calidad de un servicio, no disocia todos sus componentes, sino que la juzga como un todo, generalmente el consumidor suele detenerse en el eslabón más débil de la cadena de la calidad y tiende, también a generalizar los defectos que encuentra a su paso a todo el servicio”. (...) En la percepción de la calidad influyen también los símbolos. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio, tiene un papel fundamental: “mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que nos produce verlo, llamarlo por sus nombres, son otras de las ventajas para ofrecer un servicio de calidad. La información, también puede modificar considerablemente la percepción de la calidad. Si existiese alguna deficiencia en el servicio prestado al cliente, la explicación que se proporciona puede disminuir las críticas e influir positivamente en la percepción de calidad”. (Comercio, 2008, p.2, 4-5).

2.2.1.10 Calidad percibida y Satisfacción:

Parasumaran, Zeithami y Berry propusieron en 1988 las primeras diferencias sobre los conceptos de calidad y satisfacción. Tomaron como indicador la perdurabilidad para señalar que la calidad hace referencia a la superioridad de un servicio mientras que la satisfacción constituiría una vivencia específica relacionada con un encuentro concreto. Seis años más tarde Rust y Oliver señalan que la satisfacción o insatisfacción resultan de la experimentación de la calidad de

servicio, mientras que en el 2005 el concepto va dirigido a las expectativas y el nivel de desempeño proporcionado por la organización en cuanto a 5 dimensiones, vale decir fiabilidad, capacidad de respuesta, confianza, empatía y tangibles. (Rial J. 2007, p.34-35).

2.2.2 Calidad

2.2.2.1 Definición de calidad

La calidad de la atención en salud es definida “como la interrelación entre la estructura de los servicios, los procesos diagnósticos-terapéuticos y los resultados obtenidos en función de la opinión del paciente y de su médico tratante y en general del equipo de salud que tiene a su cargo su atención integral” (Magalón, Galán y Pontón, 2006, p.175).

La calidad de la atención también es definida como “el grado en el cual los servicios de salud que proporcionan atención a los individuos y a la población aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento científico actual”. (Vásquez, Vargas, Mogollón, Ferreira, Unger y De Paepe, 2018).

1.2.2.2 Conceptos y objetivo de la calidad de servicio

El concepto de calidad está enfocado en lo único importante: La satisfacción del usuario, del producto o del servicio. Es decir, a mayor satisfacción mayor calidad de servicio. El objetivo es que el paciente perciba calidad en un servicio, es decir, mientras más calidad se perciba, más satisfechos quedarán los clientes, usuarios o pacientes. “La excelencia en la calidad de un servicio implica encontrar el equilibrio entre la satisfacción de las necesidades, del personal y se considera que no basta con sonreír y saludar”. (Gosso, 2008, p.43) (17).

2.2.2.3 Historia de la calidad

Los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad se remontan a la antigua babilonia con el Código de Hammurabi, 1752 AC, en el año 1450 AC aparecieron grabados esculpidas en bloques de piedra y como se verificaban dicho trabajo. (...) En la época medieval la fabricación y venta eran realizadas en pequeños talleres, pero recibían quejan de los consumidores que les

servía para mejorar sus procesos. Con la aparición y crecimiento del comercio va apareciendo la gestión de la calidad. Durante los siglos XV y XVIII surgen las organizaciones de certificación. (...) A mediados del siglo XVIII aparece la revolución industrial donde el propio trabajador es el responsable de la calidad a lo largo de todo el proceso productivo. (...) En el periodo de entreguerras en el siglo XX en los laboratorios de Bell Telephone en EE. UU se desarrollaron nuevos métodos de inspección y mejora de la calidad, dando origen al denominado control estadístico de la calidad. En los años 50 se produce la revolución de la calidad en Japón con teóricos como Ishikawa, Moriguchi entre otros que reciben la influencia de otro teórico estadounidense como Edward Deming desembocan en el control de la calidad total, concepto previamente introducido por el profesor Feigenbaum. (...) Otro hito importante cuando ya en este siglo se introducen los denominados sistemas integrados de gestión. El papel destacado de la gestión medioambiental en la actualidad se pone de manifiesto en los principales modelos de la calidad total. Así, el logro de la calidad en la actualidad está relacionada a la filosofía de la mejora continua y para ello la organización primero tiene que aprender y conocer. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.1-7)

2.2.2.4 Enfoques de la calidad:

Se agrupan en 5 categorías básicas:

Enfoque trascendente: El concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de excelencia, o sea lo mejor, remontándose a los filósofos griegos como Platón. Este enfoque supone lograr el compromiso de todos los integrantes de una organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles.

Enfoque basado en el producto: Aquí, la calidad es función de una variable específica y medible donde las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún atributo del producto. Es una apreciación de la calidad de carácter subjetivo, en cuanto la bondad e importancia de un determinado atributo del producto variará de una persona a otra.

Enfoque basado en el cliente: Este enfoque se basa en que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente. Concuerda con la

definición de Juran quien la define como la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. En este enfoque la organización deberá estar constantemente analizando los cambios de las expectativas de los clientes.

Enfoque basado en la producción: Crosby y Deming consideran que la calidad es la conformidad con los requerimientos y con las especificaciones de fabricación. Es decir, de los diseñadores del producto. Se enfoca en extremo en la organización interna por lo que sería necesario que este enfocada en función a las necesidades del cliente para no producir fracasos.

Enfoque basado en el valor: Este enfoque indica que la calidad será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia y tienen un precio inferior o bien teniendo un precio comparable ofrece mayores ventajas. Es decir, un producto tendrá mayor calidad si el cliente percibe un mayor valor al comprarlo.

Con independencia de los enfoques de calidad, la satisfacción plena del cliente o calidad ideal se obtiene cuando convergen la calidad del diseño, calidad de fabricación y la calidad que desea el cliente. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.8-11).

2.2.2.5 Valor mínimo de la calidad

Se afirma que, cuando se aborda el tema de la calidad de servicios en salud, conceptualmente existe un valor mínimo de la calidad que estaría dado por aquel valor y objeto que satisfaga las necesidades mínimas de los usuarios; tales como un tiempo prudencial según su patología, que la atención sea prestada en un ambiente de confort, higiene y calor humano y que el profesional que la preste sea de idoneidad científica. Si no se logra esto o se hace solo parcialmente, el paciente identificará una deficiencia en la calidad. De manera que una atención que no cubra los requerimientos mínimos que identifica el paciente es captada como no calidad o calidad deficiente. (Álvarez, 2015).

En algunos países los servicios de salud estatales, como el Centro de Salud Julio C. Tello, en Lurín, no se comportan dentro de una competencia libre: los pacientes no pueden seleccionar libremente a dónde acudir a cubrir sus necesidades mínimas; es el Estado quien las selecciona, usualmente con servicios deficientes, perpetuando la mala calidad.

2.2.2.6 Historia del concepto de calidad en salud:

La preocupación por garantizar la calidad en salud data, desde comienzos del siglo XVII cuando se prestaba atención a las tasas de morbilidad como indicador de la salud de la población. Posteriormente en 1916 se encontró el primer escrito en donde se emite un concepto de la calidad de los cuidados que se prestaba en algunas instituciones de salud de Estados Unidos. Para los servicios de salud la esencia de la calidad total es el paciente (...). Los principales esfuerzos para evaluar la calidad de los servicios de salud se remontan a finales del siglo XIX, durante la guerra de Crimea. (...). En América Latina desde 1918 se reconocen actividades de evaluación hasta 1959. Desde 1960 se desarrollaron modelos sistemáticos de evaluación de la calidad y la elaboración de instrumentos para medir la eficiencia de los servicios. En 1966 se celebró en Panamá el coloquio sobre medicina social, en México durante 1972 se integró la auditoría médica. En 1974 se inician una serie de publicaciones sobre la eficacia basada en la productibilidad y sus repercusiones en la calidad. En 1978 se publicó el Modelo de Evaluación para el sistema Nacional de salud basado en el Modelo conceptual de Donabedian. (Aiza y Daza, 2006, p.27-31).

2.2.2.7 Los problemas de la calidad en salud

Las acciones de salud sean de promoción, prevención o curación, deben tener la más alta calidad, sin embargo, cuando se dispone a aplicar esa alta calidad surgen problemas inesperados como que no se tenga claro en el tiempo lo que es buena o mala calidad. Es decir, no se sepa la valoración exacta. La segunda dificultad que se encuentra acotar el concepto de calidad en las acciones. Aquí hay una enorme cantidad de aspectos cualitativos involucradas en la práctica cotidiana de las ciencias de la salud para evitar sufrimientos inútiles. También se encuentra como problema los estudios que se llevan a cabo y son carentes de orientación, siendo peligroso que se convierta en moda, es deseable impedir que el estudio sobre calidad naufrague tristemente como idea. La tercera dificultad es la medición de la calidad sobre todo cuando nos planteamos llegar a expresar numéricamente la calidad, sabiendo que no la podemos medir en sí misma, pues ella no es una propiedad de las cosas sino un juicio, cabe resaltar que cuando se expresa numéricamente es que se ha efectuado una operacionalización del concepto.

Finalmente, la calidad mayor o menor, de una acción de salud se determina en la práctica por comparación, es decir cómo debería ser y para ello se comparará con un modelo prototipo. El cuarto problema se refiere a los procedimientos de evaluación permanente y el quinto problema se refiere a la transversalidad del concepto calidad (Gonzales, Pablos, Aguilera, Escribano y Gil, 1994, p.3-10).

2.2.2.8 Principales determinantes de la calidad en salud

Se consideran al: Talento humano, recursos físicos y recursos financieros; políticas y programas; tecnología; procesos médicos; procesos administrativos; desempeño, eficacia, efectividad y eficiencia en el servicio e interacción con el sistema general de seguridad social en salud. (Magalón, Galán y Pontón, 2006, p.79).

2.2.2.9 Principales indicadores de la calidad en salud:

Se consideran la estructura, proceso y resultado, periodicidad del servicio (diario, mensual, anual), tiempos de espera (antes, durante y después del proceso), accesibilidad y garantías, condiciones, quejas y reclamos en la atención. (Magalón, Galán y Pontón, 2006, p.80)

2.2.2.10 Cualidades de la calidad de la atención en salud:

Se consideran a la aceptabilidad, accesibilidad, atención humanizada, continuidad, eficacia. Efectividad, eficiencia, equidad, legitimidad, oportunidad, optimización, racionalidad lógico- científica, suficiencia e integridad y satisfacción del usuario. (Magalón, Galán y Pontón, 2006, p.81-82).

2.2.2.11 Teorías de la calidad:

La teoría de la calidad total sostiene que la calidad proviene de la calidad de la empresa, ésta debe basarse principalmente en dividir claramente las responsabilidades de todo el personal para que todos promuevan la calidad sin importar el nivel en el que trabajen. Existe también a teoría de los 13 principios, propuesta por José Viveros quien recomienda centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente, buscar soluciones, ser optimista, conseguir buenas relaciones con los compañeros, ser puntual, cordial, humilde, meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo, dar confianza al resto del

equipo. Según el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen las normas mencionadas la empresa tendrá mayor eficiencia y calidad posibles. En seguida se menciona la Teoría de Joseph Muran: quien recomienda que, para conseguir mayor calidad en los servicios de una empresa, se debe identificar los peligros de tener baja calidad, enfocar el servicio en la mayor utilidad para los clientes, lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente y aplicar la mejora constante y considerar la calidad como una inversión. Finalmente se menciona la Trilogía de Juran: quien para conseguir mayor calidad propuso: planificar la calidad, control de calidad para supervisar su ejecución y mejora de la calidad para buscar eficacia. (Rodríguez, 2019, p.1-4).

2.2.2.12 Iniciativas internacionales para medir y mejorar la calidad de atención:

Desde el 2005, hubo importantes avances en cómo definir, medir y mejorar la calidad de la atención patrocinadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) encabezando un esfuerzo internacional para desarrollar un conocimiento compartido de las dimensiones de la calidad de la atención de la salud y un conjunto de indicadores comparables internacionalmente. Aquí se definieron como dimensiones fundamentales a la efectividad, a la seguridad y el enfoque en el paciente (...) La más reciente recolección de datos incluyó cerca de 50 indicadores de calidad que abordaban: la atención primaria, cuidados intensivos, salud mental, atención de cáncer, seguridad del paciente, experiencias del paciente, entre otros (OCDE, 2016, p.89).

Sin embargo, todos estos indicadores al relacionarlo con la satisfacción aún no se aplican en el Perú, razón por el cual se tomará otros indicadores como se explica a continuación.

2.2.2.13 Modelo SERQUAL:

En 1988, Parasumaran, Zeithaml y Berry elaboraron este instrumento en el que se define la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado. De este modo, el usuario valorará negativamente/positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores/superiores a las expectativas que se

había creado. El modelo SERVQUAL está basado en un cuestionario de 22 ítems relacionados con aspectos relacionados con aspectos relacionados con (21) la **Fiabilidad**: definida como la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. **La Capacidad de Respuesta**: definida como la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. **La seguridad**: en el cual se evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. **Empatía**: se refiere a la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro y los **Aspectos Tangibles**: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad (Ministerio de Salud 2012, p.15).

Se consigna con fines teóricos la existencia de otro modelo, el llamado modelo SERVPERF.

2.2.2.14 Modelo SERVPERF:

Surge como resultado a las críticas vertidas acerca de la validez y veracidad de la herramienta SERVQUAL por diversos expertos versados en la materia, Cronin y Taylor en el año 1994. Tras años de estudio sobre el modelo SERVQUAL y tras analizar sus fortalezas y debilidades, los citados autores, en 1992 proponen el modelo alternativo SERVPERF análogo al anterior, pero basado solamente en las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio. El instrumento SERVPERF emplea los 22 puntos identificados por el método Servqual para la medida de las percepciones de los usuarios, simplificando el método de medición de la calidad del servicio del mismo. (Cabo, 2014, p.936-937).

2.2.2.15: Modelo ISO:

Fue elaborado por la Organización Internacional para la Estandarización en 1987 (ISO) que pueden utilizarse por cualquier organización sin importar el servicio que brinda. Estas normas se editan y revisan periódicamente para asegurar la calidad de los procesos sirviendo como marco normativo de la gestión y control de la calidad. Actualmente el proceso de calidad ha desembocado al concepto de

calidad total. La crítica a este modelo está orientada a que no establece como deben alcanzarse los objetivos, aunque ayuda a señalar cuales son los objetivos. (Villa, 2014).

2.2.2.16: Modelo EFQM:

Terminología del inglés de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad que data de 1988. Está definida por la Calidad y Excelencia como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos tanto públicos y privados. Este modelo consta de dos partes, el primero basado en criterios de excelencia en todas las áreas de funcionamiento de la organización y el segundo está compuesto de un conjunto de reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio y esos criterios están basados en resultados y agentes y cada uno de los criterios tienen sus propias reglas de evaluación que no se ahondará en este acápite. (Villa, 2014)

3.3 Definición de términos

Aceptabilidad y humanidad:

Se refiere a que ni el paciente ni el prestador de servicios tengan que estar en condiciones de riesgo o en las mínimas posibles y que sí estén en condiciones amigables, amables y de calidez. (Calva, 2008, p.50)

Calidad:

Etimológicamente proviene del término griego *kalos* que significa lo bueno, lo apto y en palabra latina *qualitatem* que significa cualidad o propiedad. En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo” La calidad es un elemento estratégico para mejorar la gestión, satisfacer a los clientes, desarrollar las relaciones entre los trabajadores y preservar el medio ambiente, es el aval de un servicio generado. (Nava, 2005, p.15)

Capacidad de respuesta:

Medina (2000) lo define como la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. (p.188).

Elementos tangibles:

Es definida por Medina (2000) como “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.188).

3.3.5 Empatía:

Es definida por Medina (2000) como ““atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores”. (p.188).

3.3.6 Equidad y accesibilidad

Se refiere a que los servicios estén disponibles y sin ningún tipo de discriminación para todo aquel que lo necesite. La equidad se refiere a la no discriminación según tipo de población, mientras que la accesibilidad se refiere a que los servicios estén presentes y disponibles desde el punto de vista cultural, geográfico, físico, económico y tecnológico. (Calva, 2008, p.50)

3.3.7 Fiabilidad:

Medina (2000) lo define como la “habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p.188).

3.3.8 Indicador en salud:

Empleando la teoría de sistemas existen tres elementos que componen el sistema de calidad: estructura, procesos y resultados, son medidas específicas y verificables que permiten caracterizar un fenómeno y los cambios presentados en este después de una actividad. (Sánchez, Flores y Mateo, 2011).

3.3.9 Mediciones de calidad en salud.

En calidad, existen varios ejemplos de error y sesgo, las medidas tomadas con equipos deficientes pueden producir esas variaciones, razón por el cual, la medición y sus instrumentos tienen que cumplir algunos requisitos para asegurar la calidad de los datos, tales como la confiabilidad, la validez y la repetitividad. (Sánchez, Flores y Mateo, 2011).

3.3.10 Percepción:

Se define como “un tipo particular de proceso cognitivo por la que un individuo experimenta un estímulo exterior y obtiene información sobre el mundo exterior” (Jansegers, 2017, p.23-24).

En el siglo XX el concepto psicológico de la percepción fue relacionada con los sentidos, es evidente que éstos suministran al hombre su conocimiento del mundo externo que la circunda. Está comparada con las sensaciones paradas que las interpreta y les da significado. (Kelly, 1982, p.69).

3.3.11 Satisfacción:

Sánchez, Flores y Mateo (2011). En salud, definen a la satisfacción como un indicador de eficiencia en niveles de gestión en salud (p.88).

La satisfacción también es definida como “una cadena formada por la cumplimentación eficiente a lo largo de todo el proceso, de manera que si un eslabón se rompe afecta al resultado final. Así un proyecto de atención al cliente debe plantearse la mejora en la satisfacción de los clientes o usuarios externos a través de una mejora previa en la satisfacción de los clientes internos. (Paz, 2008, p.73).

3.3.12 Seguridad:

Medina lo define como “los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (p.188). P.188

III. MÉTODOS Y MATERIALES

Hipótesis de la investigación: “La hipótesis se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas de manera de proposiciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.40). En el nivel de investigación descriptivo no se aplica la prueba de hipótesis, pero pueden formularse hipótesis de trabajo:

3.1.1 Hipótesis general

El nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo.

3.1.2 Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo.

Hipótesis específica 2:

El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo.

Hipótesis específica 3:

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es medio.

Hipótesis específica 4:

Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es medio

Hipótesis específica 5

El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019, es bajo.

3.2 Variables de estudio.

V₁: Variable descriptiva: **satisfacción**

V₂: Variable de interés: **calidad**

3.2.1 Definición conceptual:

La satisfacción con la calidad: Es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes. (Comercio, 2008, p.7)

3.2.2 Definición operacional:

Los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Se mide en base a dimensiones de la calidad medidas de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles, con sus respectivos indicadores. (Comercio, 2008, p.7).

3.3 Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación por su finalidad es aplicada, enfoque cuantitativo y cualitativo según variables correspondientes, diseño no experimental, de corte transversal, y prospectivo: (Gómez, 2016, p.102). El nivel de la investigación es Descriptivo.

3.4 Diseño de la investigación

Descriptivo Simple.

Esquema:

M ----- O₁ O₂, O₃, O₄, O₅

3.5 Población y Muestra de estudio

3.5.1 Población

Según datos de la Dirección de Salud II Lima Sur del Ministerio de Salud, así como la respectiva ficha de inscripción N°1631 del Centro de Salud en las cuales se observan las proyecciones de atenciones en el 2017 (p.26-28) la población atendida en los 14 días de recolección de datos implica que la población es de 714.

3.5.2 Muestra de estudio

Criterios de inclusión:

- Usuarios atendidos en los servicios del Centro de salud.
- Participantes mayores de 18 años.
- Pacientes con facultades mentales normales.
- Participantes de libre voluntad en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con discapacidad visual o auditiva.
- Pacientes menores de 18 años.

Muestreo: Probabilístico

Muestra: aleatoria simple

Fórmula para hallar muestra con población finita

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

En donde:

Z=1.96,

N: 190

p= 0.5

q= 0.5

d= 0.05

Remplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 714 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (713) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{685.7256}{2.7429}$$

$$n = 250$$

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario SERVQUAL

Compuesto por:

- a) Datos generales del encuestado.

- b) 22 preguntas sobre EXPECTATIVAS Y 22 PREGUNTAS sobre PERCEPCIÓN de la calidad de servicio recibido en todos los servicios del CLAS Julio César Tello en el mes de mayo 2019 (diseñadas en base a la escala de Likert del 1 al 7, en el cual se considera al 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta) distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad:
 - Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05
 - Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09
 - Seguridad: Preguntas del 10 al 13
 - Empatía: Preguntas del 14 al 18
 - Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22

Validación y confiabilidad del instrumento: A pesar que el instrumento SERVQUAL es un instrumento estandarizado y de amplio uso en la comunidad científica, fue validada por 04 expertos para asegurar su

consistencia y pertinencia. Para asegurar el grado de congruencia (Hurtado y Toro, 2007, p.100) con que se medirán las variables y precisar su confiabilidad se utilizó el método Alfa de Cronbach.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para la tabulación, codificación y procesamiento de datos se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 25. En el mismo, para el análisis de datos se utilizó la tabla de frecuencias o porcentajes en las dimensiones de Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

3.8. Aspectos deontológicos

En este punto, se aseguró la firma del documento conocido como consentimiento informado antes de la realización o ejecución del proyecto, garantizando la confidencialidad, anonimato del participante en la investigación. Asimismo, se respetó escrupulosamente la decisión del paciente en casos aislados en el cual se abstuvo de seguir respondiendo la encuesta en el momento que lo consideró. Finalmente, el participante tuvo pleno conocimiento sobre los objetivos, limitaciones y alcances de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados según Edad, Sexo, Nivel de estudios, Tipo de seguro, Tipo de paciente y Servicio de atención

Tabla 1. Edad de usuarios externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 13 a 29 años	86	34,4	34,4	34,4
	De 30 a 46 años	107	42,8	42,8	77,2
	De 47 a 63 años	48	19,2	19,2	96,4
	De 64 a 81 años	9	3,6	3,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

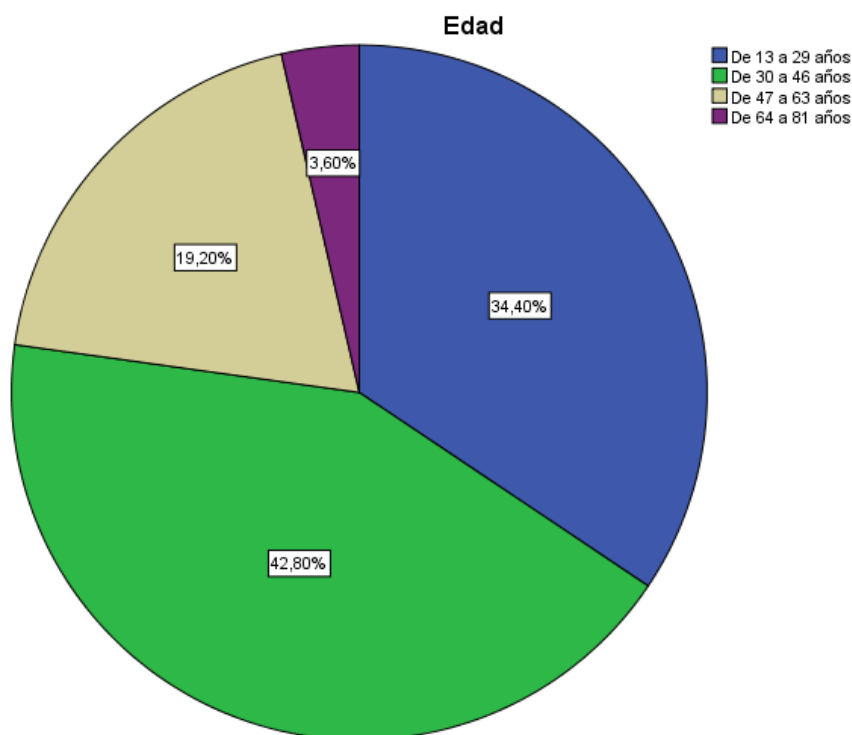


Figura 1. Edad de usuarios externos

Análisis e interpretación de datos:

En la Figura N°1 se observa que el mayor porcentaje de usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 se encuentran en los intervalos de edad de 13 a 46 años haciendo un total de 77.2%.

Tabla 2. Sexo de usuarios externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Varón	66	26,4	26,4	26,4
	Dama	184	73,6	73,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

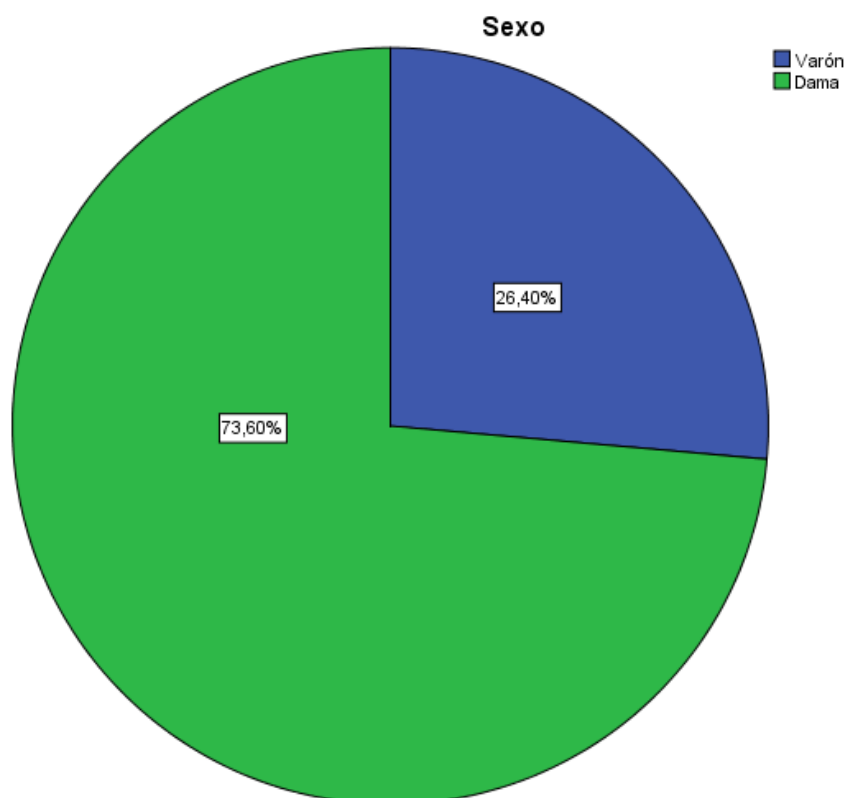


Figura 2. Sexo de usuarios externos

Análisis e interpretación de datos:

En la Figura N°2 se observa que el mayor porcentaje de usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 pertenecen al sexo femenino (73.60%).

Tabla 3. Nivel de estudios de usuarios externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Analfabetos	1	,4	,4	,4
	Primaria	38	15,2	15,2	15,6
	Secundaria	156	62,4	62,4	78,0
	S. Técnica	39	15,6	15,6	93,6
	Sup. Universitaria	16	6,4	6,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

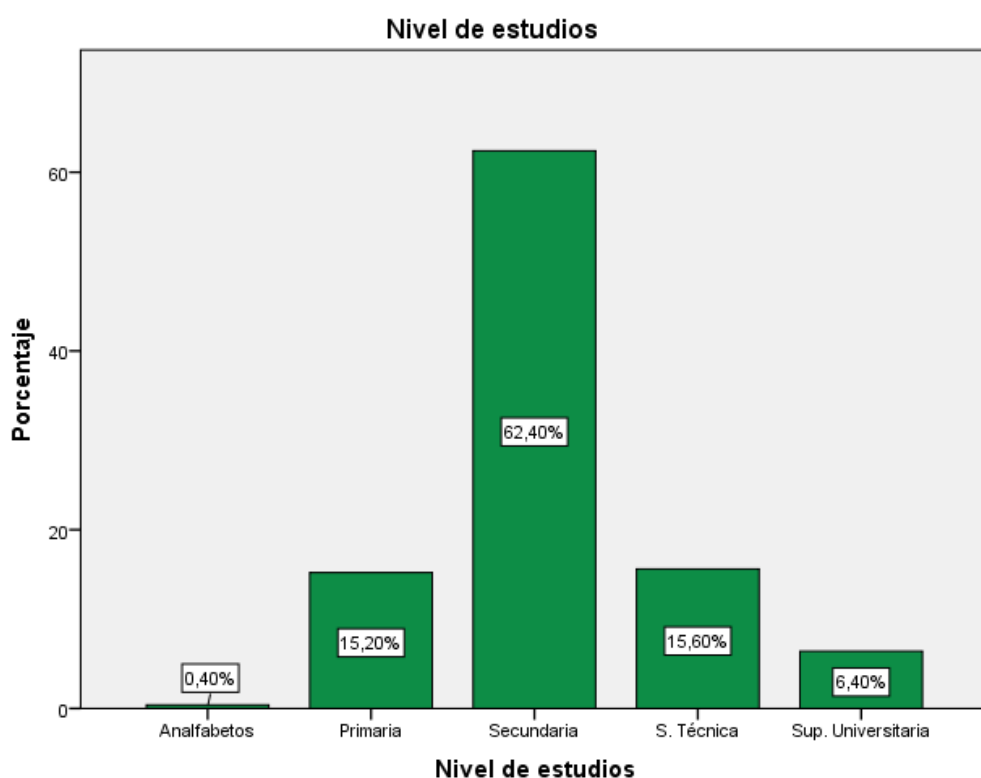


Figura 3. Nivel de estudios de usuarios externos

Análisis e interpretación de datos:

En la Figura N°3 se observa que el mayor nivel de estudios alcanzado, por los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud Julio César Tello-Lurín, 2019 corresponde a la secundaria (62.20%) seguida de la superior técnica con 15.60%

Tabla 4. Tipo de seguro por el cual se atiende

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIS	149	59,6	59,6	59,6
	SOAT	36	14,4	14,4	74,0
	Ninguno	65	26,0	26,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Dataawl.sav

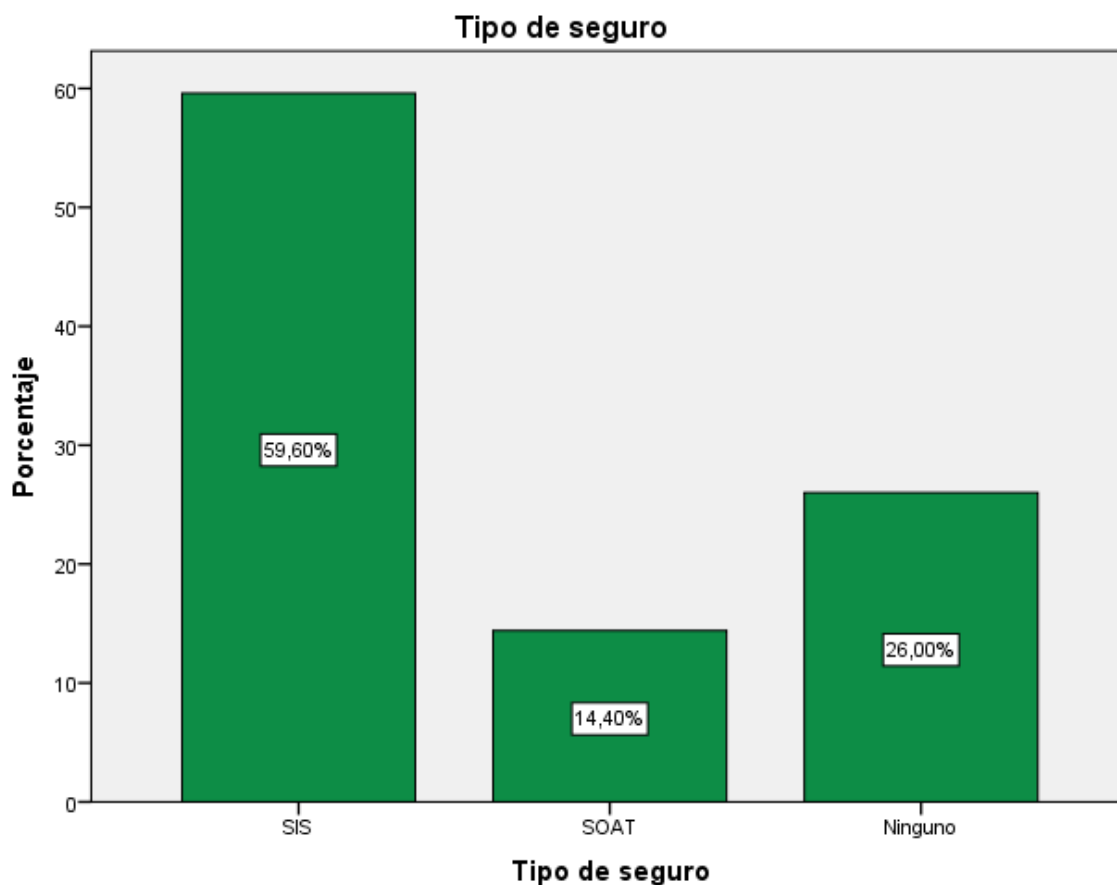


Figura 4. Tipo de seguro por el cual se atiende

Análisis e interpretación de datos:

En la Figura N°4 se observa que el mayor porcentaje de Tipo de seguro por el cual se atienden los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín, 2019 corresponde al Sistema Integral de Salud (SIS) con el 59.60 % y no tienen ningún tipo de seguro el 26 %

Tabla 5. Tipo de paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nuevo	34	13,6	13,6	13,6
	Continuador.	216	86,4	86,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

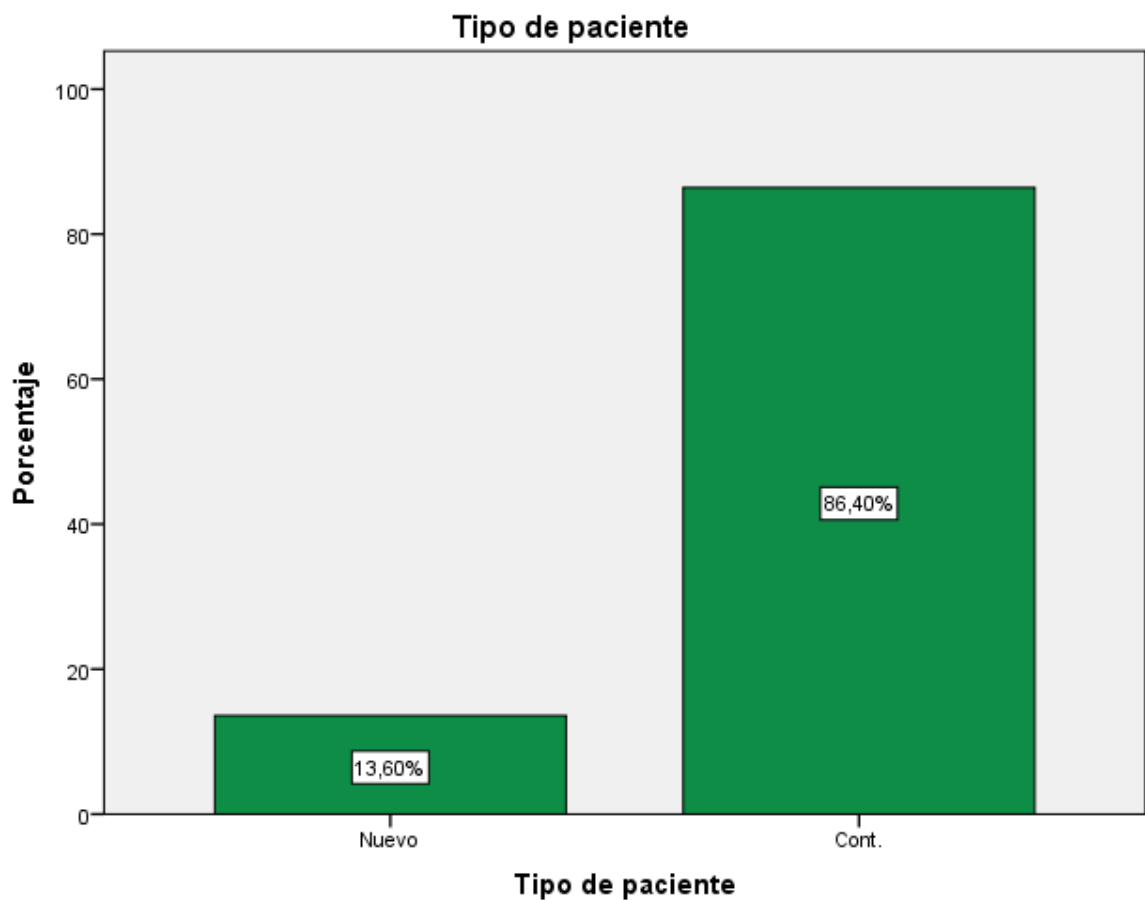


Figura 5. Tipo de paciente

Análisis e interpretación de datos:

En la Figura N°5 se observa que el mayor porcentaje de Tipo de pacientes atendidos en el Centro de Salud Julio César Tello-Lurín, 2019 corresponde a los pacientes continuadores, ascendente al 86.40 %.

Tabla 6. Servicio de atención del usuario externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medicina	129	51,6	51,6	51,6
	Odontología	48	19,2	19,2	70,8
	Obstetricia	36	14,4	14,4	85,2
	CRED	20	8,0	8,0	93,2
	Laboratorio	13	5,2	5,2	98,4
	Tópico	4	1,6	1,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Fuente: Dataawl.sav

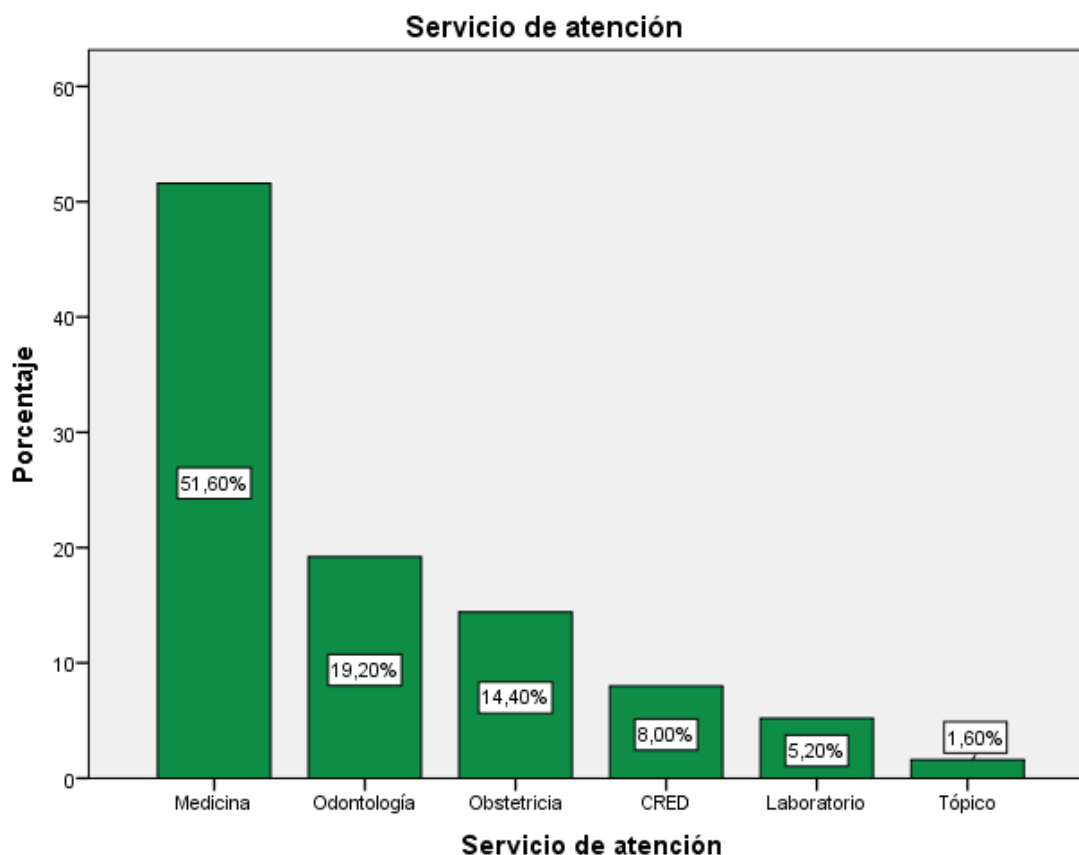


Figura 6. Servicio de atención del usuario externo

Análisis e interpretación de datos:

En la Figura N°6 se observa que el mayor porcentaje de pacientes atendidos en el Centro de Salud Julio César Tello-Lurín, 2019 corresponde a los servicios de Medicina con el 51.60% seguida por Odontología con el 19.20%.

4.2 Resultados por dimensiones

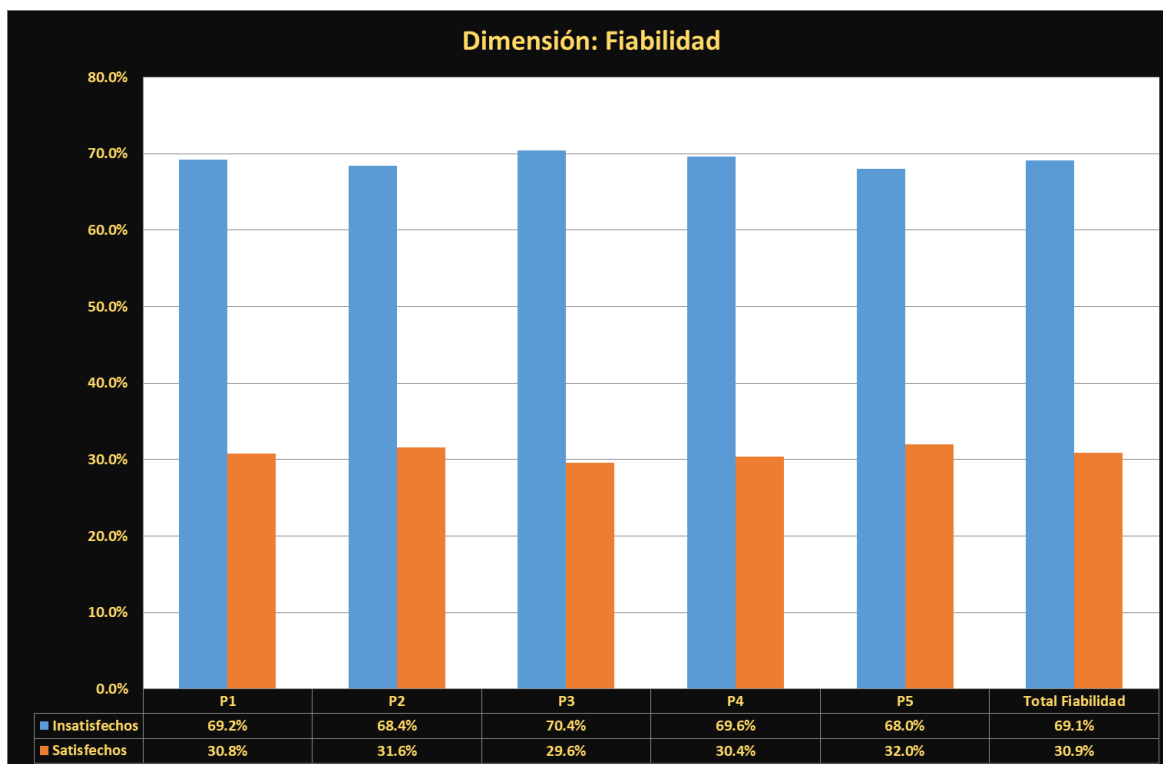


Figura 7. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Análisis e interpretación de datos:

En la figura N°7 se observa que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Fiabilidad (69.1%). La fiabilidad es definida como la habilidad para realizar un servicio de modo preciso y fiable.

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 3 donde el 70.4% de encuestados manifiestan que la atención no se realiza respetando la programación y el orden de llegada.

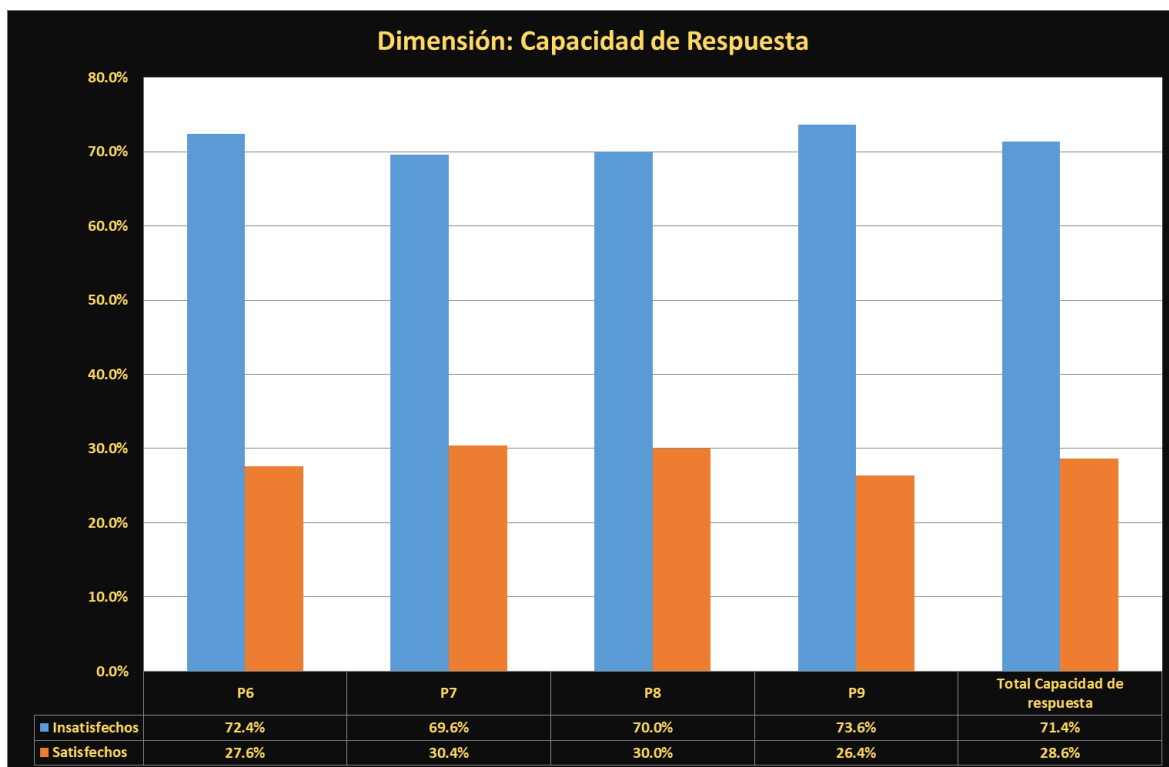


Figura 8. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Análisis e interpretación de datos:

En la figura N°8 es relevante observar que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Capacidad de respuesta (71.4%). La capacidad de respuesta es definida como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 9 donde el 73.6% de encuestados manifiestan que las ventas o suministros de medicinas y/o insumos en farmacia son muy lentas.



Figura 9. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Análisis e interpretación de datos:

En la figura N°9 es relevante observar que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Seguridad (71.5%). La seguridad es definida como la atención mostrados por los empleados y habilidad para generar credibilidad y confianza.

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 12 donde el 74.8% de encuestados manifiestan que el personal de salud en los servicios no les brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.

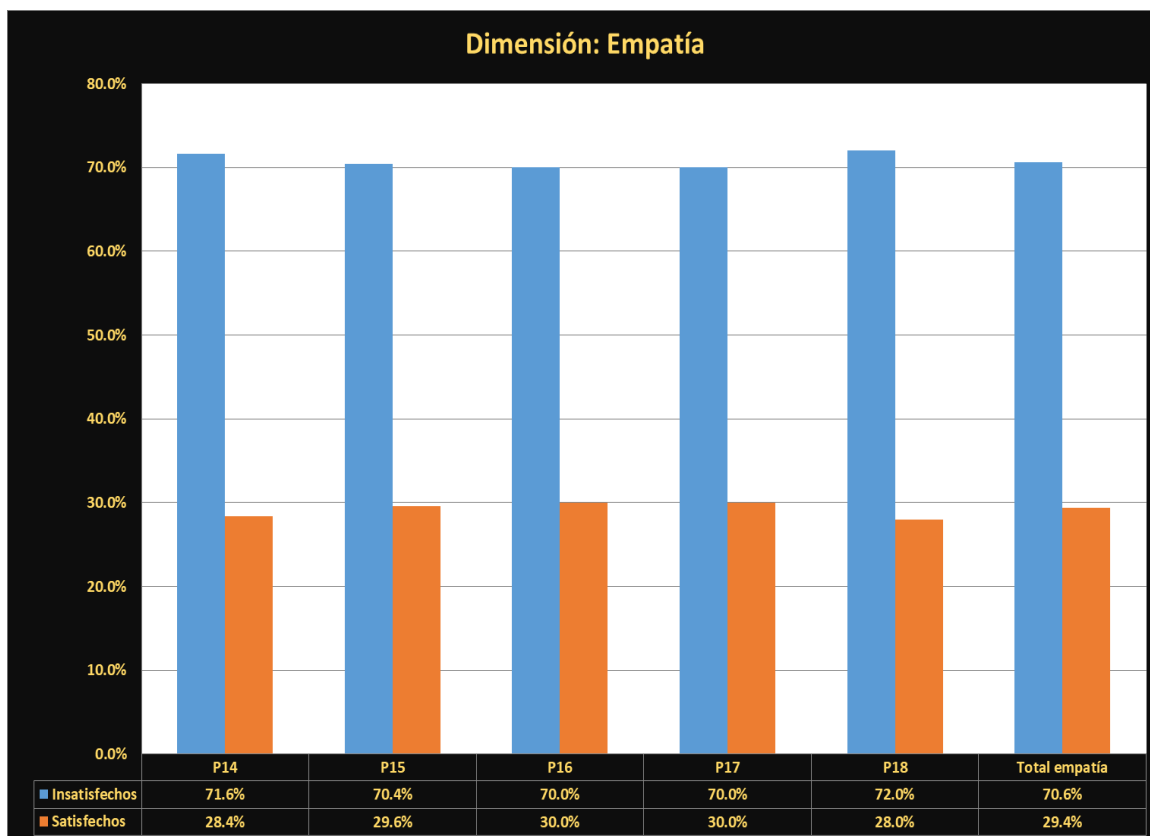


Figura 10. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Análisis e interpretación de datos:

En la figura N°10 se observa que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Empatía (70.6%). La Empatía es definida como la Capacidad para comprender los deseos de los clientes mediante un proceso de atención individualizada.

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 18 donde el 72% de encuestados manifiestan que no comprenden la explicación que en consulta se les brinda sobre los procedimientos o análisis que les realizan.

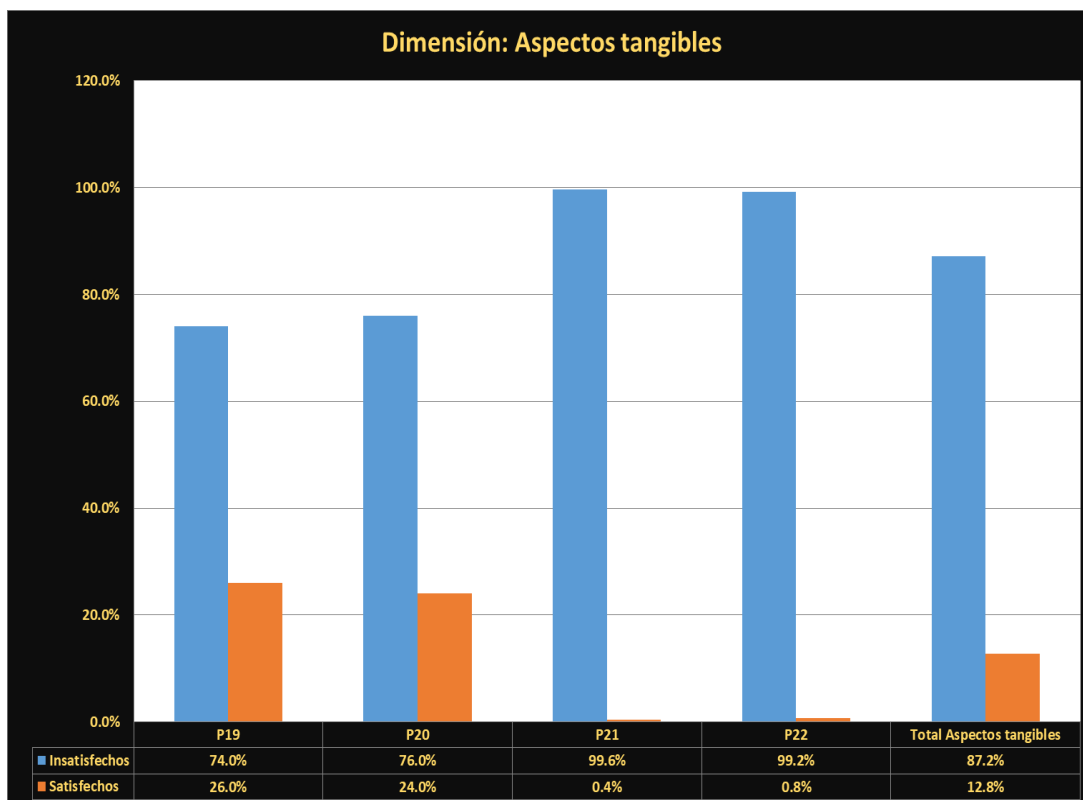


Figura 11. Nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.

Análisis e interpretación de datos:

En la figura N°11 se observa que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Aspectos tangibles (87.2%). Se consideran aspectos tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal y medios de comunicación.

La mayor insatisfacción corresponde a los ítems 21 y 22 donde el 99.6% y 99.2% de encuestados manifiestan respectivamente que, los consultorios no cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención. También expresan que los consultorios y las salas de espera se encuentran generalmente sucias y son incómodos.

4.3 Resultados comparativos de satisfacción e insatisfacción

Tabla 7. Matriz de Mejora por insatisfacción

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

N°	Preguntas	SATISFECHOS (+)		INSATISFECHOS (-)	
		n	%	n	%
21	P21	1	0.40%	249	99.60%
22	P22	2	0.80%	248	99.20%
20	P20	60	24.00%	190	76.00%
12	P12	63	25.20%	187	74.80%
19	P19	65	26.00%	185	74.00%
9	P09	66	26.40%	184	73.60%
6	P06	69	27.60%	181	72.40%
11	P11	69	27.60%	181	72.40%
14	P14	71	28.40%	179	71.60%
3	P03	74	29.60%	176	70.40%
15	P15	74	29.60%	176	70.40%
17	P17	75	30.00%	175	70.00%
8	P08	75	30.00%	175	70.00%
16	P16	75	30.00%	175	70.00%
13	P13	75	30.00%	175	70.00%
13	P13	75	30.00%	175	70.00%
4	P04	76	30.40%	174	69.60%
7	P07	76	30.40%	174	69.60%
1	P01	77	30.80%	173	69.20%
10	P10	78	31.20%	172	68.80%
2	P02	79	31.60%	171	68.40%
5	P05	80	32.00%	170	68.00%
Porcentaje Total			26.45%		73.55%

Análisis e interpretación de datos:

En la Tabla N°7 resalta el alto grado de insatisfacción en los aspectos tangibles que abarca del 74% al 99.60% por lo tanto deben estar en los primeros lugares de prioridad de mejora. Además de los problemas consignados en la página anterior, los carteles, letreros del centro de salud no orientan a los pacientes ni cuentan con personal para una adecuada orientación.

V. DISCUSIÓN

Con la finalidad de valorar el nivel de satisfacción para el mejor desarrollo de la discusión se construye arbitrariamente la siguiente tabla.

Tabla 8. Niveles de satisfacción

80%-100%	Nivel muy alto
60%-80%	Nivel alto
40%- 60%	Nivel regular
20%- 40%	Nivel bajo
0% - 20%	Nivel muy bajo

Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación se determinó que, en la Dimensión Fiabilidad, los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentaron un nivel de satisfacción bajo (30.9%). Los resultados concuerdan por los consignados en el estudio de Parodi (2018) en Chile, en los cuales las percepciones no superaron a las expectativas en ninguna dimensión, es decir hubo insatisfacción con la atención. Asimismo, determinó que a medida que aumentaba la edad, aumentaba la percepción de calidad negativa del servicio.

En la Dimensión Capacidad de respuesta se determinó que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello presentaron un nivel de satisfacción bajo con la calidad de atención (28.6%). Estos datos son similares a los que obtuvo Rodríguez (2018) en Perú, quien obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable en todas las dimensiones en los pacientes atendidos en el Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017, utilizando el mismo instrumento SERVQUAL para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

En la dimensión Seguridad se determinó que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentaron un nivel de satisfacción bajo con la calidad de atención (28.5%). Estos resultados son similares a los obtenidos por Jesús (2017), en Perú, que, al relacionar la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en un centro de salud de Chorrillos, obtuvo una relación débil de asociación y un nivel de satisfacción desfavorable en todas las dimensiones.

En la dimensión Empatía, se determinó que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentaron un nivel de satisfacción bajo respecto a la calidad de atención (29.4%). Al comparar con los antecedentes consignados en la tesis se encuentra que difieren con los obtenidos por Maggi (2018) en Ecuador sobre las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. Los sujetos de estudio se encontraron satisfechos. Similar resultado obtuvo Lora et al (2016) en Colombia, al describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena obtuvo como resultado un alto número de los sujetos satisfechos con los servicios porque percibieron que la atención se presta con calidad.

Finalmente, en la dimensión Aspectos tangibles, se determinó que los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello en julio del 2019 presentaron un nivel de satisfacción muy bajo con la calidad de atención (12.8%). Estos resultados son similares a Parodi (2018), Rodríguez (2018), Jesús (2017) quienes encontraron un nivel de satisfacción desfavorable. Difieren de los resultados obtenidos por Vía (2018) quien obtuvo un nivel de satisfacción ligeramente favorable con la calidad de atención percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, en el 2017. Asimismo, Ruiz (2017) encontró un nivel de satisfacción regular en la calidad de atención al cliente en el Hospital EsSalud II-Tarapoto en el 2016.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 en forma global es bajo (26.4%).
2. El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo (30.9%).
3. El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo (28.6%).
4. El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo (28.5%)
5. El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo (29.4%).
6. El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es muy bajo (12.8).

VII. RECOMENDACIONES

En base a la MATRIZ DE MEJORA POR INSATISFACCIÓN:

7.1 A los directivos del Centro de Salud Julio César Tello se recomienda:

- Gestionar la pronta adquisición de equipos y materiales necesarios para la atención de usuarios externos.
- Ordenar a quien corresponda para que los consultorios y salas de espera se mantengan limpios y cómodos.
- Contar con el personal necesario para informar y orientar a los pacientes.
- Rehacer los carteles, letreros y flechas que orienten adecuadamente a los usuarios en general.
- Monitorear el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) para que la atención sea más rápida.
- Supervisar la venta y suministro de medicinas e insumos en la farmacia para que sea más rápida.
- Persuadir a los profesionales de salud para que realicen un examen físico completo y minucioso para efectuar el diagnóstico.
- Persuadir al personal de salud en los servicios para que dispongan del tiempo necesario para absolver las dudas o preguntas de los pacientes o usuarios.

7.2 A los estudiantes de distintas escuelas profesionales se recomienda efectuar estudios sobre Calidad de Servicios y satisfacción de los usuarios con mayor frecuencia para colaborar con la implementación y monitoreo de la matriz de insatisfacción.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez (2015). *Calidad y Auditoria en Salud*. 3ª Edición. Editorial Ecoe Ediciones. Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9587711440>
- Aiza y Daza (2008)). *Calidad del cuidado en Enfermería en pacientes hospitalizados*. Primera Edición. Editorial Pontificia Universidad Haveriana p.27-31
- Bhoopathi V, Determinm the level of patient satisfaction in academic dental hygiene seeting [Tesis maestría]. East Tennessee State University, 2005, 1-80 pages AAT 1428854. [http:// DIGIBUG. URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982. pdf](http://DIGIBUG.URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982.pdf) ecezado el 29 de Agosto del 2017.
- Boletín de la Organización Mundial de la Salud 2017; 95:489-490. doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.17.030717>.
- Cabo (2014). *Gestión de la calidad en organizaciones sanitarias*. (López, De la Torre, Herreros y Cabo. Capítulo 24: Mejora de la calidad asistencial en Telemedicina.) Ediciones Diaz de Santos. Madrid. p.936-937.
- Calva (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de Información*. Vol.1, 50 ed. México: UNAM.
- Camacho (2017). *Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril-mayo del 2016*. Trabajo Final de graduación para optar por el título de Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenibles. p.10.
repositorio.uned.ac.cr/.../Satisfacción%20del%20usuario%20del%20servicio%20odon...
- Comercio (2008). *Aspectos prácticos de la Calidad en el servicio*. Editorial Vértice. España. p.2; p. 4-5
<https://books.google.com.pe/books?isbn=8492533722>
- Dirección de Salud II Lima Sur del Ministerio de Salud. (2001) *Ficha de Inscripción N° 1631. Mejora de los Servicios de Salud del CLAS Julio C. Tello. Lurín*. Lima. 68pp. P.26-28. Recuperado en
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/.../viabes/.../CLAS%20Julio%20C.Tello_1631.pdf
- Espejo (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la Provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017*. Tesis para obtener el título de Cirujano Dentista. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Gómez (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. 1ª Edición. Editorial Brujas. Argentina. p.102-106
- Gonzales, Pablos, Aguilera, Escribano y Gil (1994). *Calidad total en atención primaria de salud*. Editorial Diaz de Santos. p.3-10)

- Gosso (2008). Hipersatisfacción del cliente. Con sólo satisfacer al cliente no basta. Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente. Primera Edición. Editorial Panorama. México.
- Hermida D. (2015). Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Cuenca. 2014. (Tesis de Magister en Salud Pública). Ecuador. p.2
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. 5ta Edición. Editorial McGraw.40). México. P.40
- Recuperado en www.Libros.com
- <https://www.esup.edu.pe/.investigación/Methodología%20>
- Hurtado y Toro. (2007) Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Editorial CECSA. Venezuela. p.100
- Jansegers (2017). Hacia un enfoque múltiple de la polisemia: Un estudio empírico. Ghent University. Fidus Publikations - Service GmbH, Nordlinge. Alemania. p.23-24
- Recuperado en <https://books.google.com.pe/books?isbn=3110476975>
- Jesús (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Escuela de Post Grado. Universidad César Vallejo. Perú. p.11
- Kelly. (1982). Psicología de la educación. 7° Edición. Editorial Morata. Madrid. p.69
- Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23):31-40. doi: 10.16925/od. v12i23.1378
- Magalón, Galán y Pontón. (2006). Garantía de calidad en salud. 2° Edición. Editorial Médica Panamericana. Colombia. p. 79-82,175
- Maggi (2018) Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. (Tesis Maestría. UCS-Guayaquil).p.xiii. Recuperado en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Medina M. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio. 1° Edición. Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones. España. p.188
- Ministerio de Salud (2012). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM 527-2011/MINSA. Perú. p.15.
- Ministerio de Salud. Sistema de la Gestión de la Calidad en Salud. BVS p.26-27.
- Recuperado 02/2019 en bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf

Miranda, Guzmán y Morales (2014). Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. > Vol. 13, Núm. 2 (2014) . Aceptado el 17 de abril del 2014.

revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825

Miranda, Chamorro y Rubio (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Primera Edición. Delta Publicaciones Universitarias. España. p.1-7; 8-11

Nava (2005). ¿Qué es la calidad?: Conceptos, gurús y modelos fundamentales. Editorial Limusa. México. P.15

Recuperado en <https://books.google.com.pe/books?isbn=96811865790>

OCDE. (2016) Estudios de la OCDE sobre los Sistemas de Salud. México, OECD Publishing, París. <http://dx.doi.org/10.1787/10.1787/9789264265523-es>

Organización Mundial de la Salud (2006). Colaboremos por la salud. Informe sobre la salud en el mundo. Francia. (En línea) <https://books.google.com.pe/books?isbn=9243563173>

Paz (2007). Atención al cliente: Guía práctica de técnicas y estrategias. 1º Edición. Editorial Ideas propias. España. p.73

Recuperado en <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496578380>

Parodi (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Pereira. 1995-2018.

www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf

Pickerin y Thompson (2010). Gobierno clínico y gestión eficiente. Cómo cumplir la agenda de modernización. Primera Edición. Editorial Elsevier. España. p.8-10). Recuperado en

books.google.com.pe/books?id=VZxGX2C0GUcC&pg=PA8&dq=satisfaccion+del+usuario&hl=es&

Quispe (2017). Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016. Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión de servicios de la salud. Escuela de Post Grado. Universidad César Vallejo. Perú. p.13

Reyes et al. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev. Cubana Estomatología Vol.52 N°3. Ciudad de La Habana jul.-set. 2015.

Rial J. (2007). La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos. Universidad de Santiago de Compostela. España. p.34-35). Recuperado en:

books.google.com.pe/books?id=6iYvgRi-JSUC&pg=PA93&dq=satisfaccion+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=0OahUKEwjRiOz0s8njAhVus1kKHap5BrcQ6AEIPzAE#v=onepag

- Rodríguez D. (2018). Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe, 2017 (Tesis de pre grado). Pimentel- Perú. p.2
- Rodríguez (2018). Las 4 teorías de la calidad principales y características. Lifeder. Recuperado en Com. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/s.n>.
- Rojas J. (2000). Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud. Bolivia. p.44-46 recuperado en books.google.com.pe/books?id=vy9fOeJ0FccC&pg=PA44&dq=satisfacción+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLrMqu3cbjAhWprVkKHRkFC6oQ6AEIKDAA#v=one.
- Ruiz (2017). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”. (Tesis Maestría- UCV). Tarapoto. p.xi.
- Sánchez, Flores y Mateo (2011). Métodos e indicadores para la evaluación de los servicios de Salud. Servei de publicacions. Universidad Autónoma de Barcelona. P.88
- Sarria A y Villar F. (2014) Promoción de la salud en la comunidad. Universidad Nacional de Educación a distancia. Madrid.
- Vásquez, Vargas, Mogollón, Ferreira, Unger y De Paepe (2018). Redes integradas de servicios de Colombia y Brasil. Un estudio de casos. Primera Edición. Editorial Universidad del Rosario. Colombia.
- Valdivia (2015).MF1790_3: Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. IC Editorial.
- Vía (2018). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Perú. p.11
- Villa J. (2014). Manual de Atención a Clientes y Usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas. Editorial PROFIT. Barcelona. España. Recuperado en: books.google.com.pe/books?id=gDyqBAAAQBAJ&pg=PT101&dq=atención+de+usuarios+externos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjM79Kxz8njAhWppFkKHRD5DEwQ6AEI
- Zurro y Cano (2003). Atención Primaria. Conceptos, organización y práctica clínica. Quinta Edición. Editorial Elsevier. España. p.179

Anexo 1: Matriz de consistencia

AUTORES: Bachilleres **AYALA SALAZAR JUAN EUSEBIO Y CUEVA GIL WILLIAMS PABLO**

TÍTULO: Nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general				Satisfactorio insatisfactorio	1.- Tipo de la investigación: aplicada, de enfoque cuantitativo y cualitativo según la variable que corresponda, diseño no experimental, de corte transversal y prospectivo. 2.- Nivel de investigación: descriptiva 3.- Población: 714 pacientes.
¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?	Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.	El nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo.					
Problemas específicos 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?	Objetivos específicos 1.-Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.	Hipótesis específicas 1 El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Fiabilidad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo.	Satisfacción				
2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?	2. Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.	Hipótesis específicas 2 El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es bajo.	con la calidad de servicio	Fiabilidad	Igualdad. Respeto. Facilidad de presentación de quejas. Atención de medicamento.		4. Muestran= 250

<p>3¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?</p>	<p>3- Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019</p>	<p>Hipótesis específica 3: Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Seguridad de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es medio.</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Atenciones de los servicios de salud. Rápida intervención al problema.</p>	<p>Satisfactorio insatisfactorio</p>	<p>5.-Técnica: Encuesta 6.- Instrumento: Cuestionario SERVQUAL</p>
<p>4¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?</p>	<p>4.-Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019</p>	<p>Hipótesis específica 4: Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019 es medio.</p>		<p>Seguridad</p>	<p>Respeto a la privacidad Atención de calidad de Salud.</p>		<p>7.- Para el análisis de datos: Para el análisis de datos descriptivos se utilizará la tabla de frecuencias. Para hallar las dimensiones de Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles se utilizará el programa SPSS. Versión 25.</p>
<p>5¿Cuál es el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019?</p>	<p>5. Determinar el nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019.</p>	<p>Hipótesis específica 5 El nivel de satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2019, es bajo.</p>		<p>Empatía</p>	<p>Capacidad de ayuda Trato al paciente. Atenciones saludables.</p>		
				<p>Aspectos tangibles</p>	<p>Avisos de orientación Aseo y limpieza. Logística de insumos médicos</p>		

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	CATEGORÍAS	VALOR	INSTRUMENTO
Satisfacción con la calidad	Fiabilidad	Igualdad. Respeto. Facilidad de presentación de quejas. Atención de medicamento.	ítem 01-05	Diseñadas al tipo de escala de Likert	Satisfactorio insatisfactorio	ESCALA DE SERVQUAL
	Capacidad de respuesta	Atenciones de los servicios de salud. Rápida intervención al problema	ítem 06-09	Calificación del 1 al 7,		
	Seguridad	Respeto a la privacidad Atención de calidad de Salud.	ítem 10-13	Considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta		
	Empatía	Capacidad de ayuda Trato al paciente. Atenciones saludables.	ítem 14-18			
	Aspectos tangibles	Avisos de orientación Aseo y limpieza. Logística de insumos médicos	ítem 19-22			

Anexo 3. INSTRUMENTOS:

N° ENCUESTA: _____	Fecha: _____
--------------------	--------------

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SALUD PERCIBIDO POR EL PERSONAL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN 2019

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión libre y voluntaria, sobre LO QUE ESPERA RECIBIR Y HA RECIBIDO en la calidad de atención que ha recibido en los Servicios del Centro de Salud Julio C. Tello - Lurín. Sus respuestas son totalmente confidenciales. .

! ¡Agradecemos de antemano su participación!

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Fecha:		
Nombres y Apellidos		
DNI		
Edad en años:		
Sexo:	M	F
Nivel de estudios:	Primario	
	Secundaria	
	Superior Técnico	
	Superior Universitario	
Tipo de seguro por el que se atiende:	SIS	
	Ninguno	
	Otros	

Tipo de Usuario:	Nuevo	
	Continuador	
Consultorio en el cual se atendió:	Medicina	
	Odontología	
	Obstetricia	
	CRED	
	Laboratorio	
	Farmacia	
	Tópico	
	PCT	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que ESPERA RECIBIR en la Consulta Externa del Centro de Salud Julio C. Tello. Junio 2019. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio.							
2	Que la consulta se realice en el horario programado							
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
6	Que la atención en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención en caja sea rápida.							
9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.							
10	Que durante su atención en consultorio se respete su privacidad.							
11	Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
12	Que el personal de salud en los servicios le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
13	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	Que el personal del centro de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre el problema de salud por el que acude.							
17	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.							
19	Que los carteles, letreros y flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a los pacientes.							
20	Que el respectivo Servicio del centro de salud cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

Marque usted, con un aspa para responder a cada pregunta,

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el Servicio del Centro de Salud Julio C. Tello. Junio 2019. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.</p>								
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en los Servicios del Centro de salud Julio C. Tello?							
2	¿El personal del Servicio respectivo le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
5	¿Usted encontró citas se encuentren disponibles y se obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?							
7	¿La toma de muestras para análisis de laboratorio fue rápida?							
8	¿La atención en caja fue rápida?							
9	¿La venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en consultorio respectivo?							
11	¿En consulta se le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que acudió al Servicio del Centro de salud?							
12	¿En consulta se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El personal de salud que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal del Centro de Salud le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de salud que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó en la consulta sobre el problema de salud?							
17	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adverso?							
18	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del Centro de Salud le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El Servicio del Centro de Salud contó con personal para informarle y orientarle?							
21	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 4. Validación de instrumentos (JUICIO DE EXPERTOS)

Anexo 3: Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS N° 01

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN, 2019**

PRESENTADO POR: BACHILLER: JUAN EUSEBIO AYALA SALAZAR Y

BACHILLER: WILLIAMS PABLO CUEVA GIL

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	si	No	Si	No	Si	No	
1		Si		si		si	Ninguna
2		Si		si		si	Ninguna
3		Si		si		si	Ninguna
4		Si		si		si	Ninguna
5		Si		si		si	Ninguna
6		Si		si		si	Ninguna
7		Si		si		si	Ninguna
8		Si		si		si	Ninguna
9		Si		si		si	Ninguna
10		Si		si		si	Ninguna
11		Si		si		si	Ninguna
12		Si		si		si	Ninguna
13		Si		si		si	Ninguna
14		Si		si		si	Ninguna
15		Si		si		si	Ninguna
16		Si		si		si	Ninguna
17		Si		si		si	Ninguna
18		Si		si		si	Ninguna
19		Si		si		si	Ninguna
20		Si		si		si	Ninguna
21		Si		si		si	Ninguna
22		Si		si		si	Ninguna

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS

N°	Apellidos y nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
4	Huamani Castro Manuel	Médico - Cirujano C.M.P. 41197	-	Médico Asistencia	C.S. Julio C. Tello	989012878

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% - 60% - 70% - 80% - 90% - 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%).

Fecha: 08 / 07 / 2019

VALIDADO: (SI)

(NO)

MINISTERIO DE SALUD
D.R.S. VESLEP
C.M. LURN
MANUEL D. HUAMANI CASTRO
Médico Cirujano
C.M.P. 41197

Firma:

Manuel D. Huamani Castro
21555337

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS N° 02

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN, 2019**

PRESENTADO POR: BACHILLER: JUAN EUSEBIO AYALA SALAZAR Y

BACHILLER: WILLIAMS PABLO CUEVA GIL

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	si	No	Si	No	Si	No	
1		Si		si		si	Ninguna
2		Si		si		si	Ninguna
3		Si		si		si	Ninguna
4		Si		si		si	Ninguna
5		Si		si		si	Ninguna
6		Si		si		si	Ninguna
7		Si		si		si	Ninguna
8		Si		si		si	Ninguna
9		Si		si		si	Ninguna
10		Si		si		si	Ninguna
11		Si		si		si	Ninguna
12		Si		si		si	Ninguna
13		Si		si		si	Ninguna
14		Si		si		si	Ninguna
15		Si		si		si	Ninguna
16		Si		si		si	Ninguna
17		Si		si		si	Ninguna
18		Si		si		si	Ninguna
19		Si		si		si	Ninguna
20		Si		si		si	Ninguna
21		Si		si		si	Ninguna
22		Si		si		si	Ninguna

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS

N°	Apellidos y nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
1	CORPANCHO CARHUAZ JEAN CARLO	CIRUJANO DENTISTA COP 23456		CIRUJANO DENTISTA	CENTRO DE SALUD JULIO C. TELLO	988764576

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%).

Fecha: 08 / 07 / 2019

VALIDADO: (SI)

(NO)


 INSTITUTO VES LIP MICRO RED LURIN
 JEAN CARLO CORPANCHO CARHUAZ
 CIRUJANO DENTISTA COP 23456
 C & C.V.S. JULIO C. TELLO
 Firma:

JEAN CARLO CORPANCHO CARHUAZ

DNI: 43375966

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS N° 03

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el
**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN, 2019**

PRESENTADO POR: BACHILLER: JUAN EUSEBIO AYALA SALAZAR Y

BACHILLER: WILLIAMS PABLO CUEVA GIL

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	si	No	Si	No	Si	No	
1	Si			si		si	Ninguna
2	Si			si		si	Ninguna
3	Si			si		si	Ninguna
4	Si			si		si	Ninguna
5	Si			si		si	Ninguna
6	Si			si		si	Ninguna
7	Si			si		si	Ninguna
8	Si			si		si	Ninguna
9	Si			si		si	Ninguna
10	Si			si		si	Ninguna
11	Si			si		si	Ninguna
12	Si			si		si	Ninguna
13	Si			si		si	Ninguna
14	Si			si		si	Ninguna
15	Si			si		si	Ninguna
16	Si			si		si	Ninguna
17	Si			si		si	Ninguna
18	Si			si		si	Ninguna
19	Si			si		si	Ninguna
20	Si			si		si	Ninguna
21	Si			si		si	Ninguna
22	Si			si		si	Ninguna

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS

N°	Apellidos y nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
3	Huerto Valdivia Victor	Medico Cirujano C.M.P.: 79463		Medico Asistencial	C.S. Julio C. Tello	979611565

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%).

Fecha: 08 / 07 / 2019

VALIDADO: (SI)

(NO)

MINISTERIO DE SALUD
MINISTERIO DE PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LA SALUD
LIMA SUR - PERÚ

Dr. Victor S. Huerto Valdivia
MEDICO CIRUJANO
C.M.P.: 79463

Firma:

Victor S. Huerto Valdivia
DNI: 09261870

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS N° 04

Proceso de Validación del instrumento SERVQUAL modificado para determinar el

**NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL
CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN, 2019**

PRESENTADO POR: BACHILLER: JUAN EUSEBIO AYALA SALAZAR Y

BACHILLER: WILLIAMS PABLO CUEVA GIL

- 1.- Se adjunta, el Instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las EXPECTATIVAS que se refieren a la importancia que el usuario otorga a la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 2.- Se adjunta, el instrumento consta de 22 preguntas (ítems) para calificar las PERCEPCIONES que se refieren a como el usuario ha recibido la atención en los servicios del Centro de Salud Julio C. Tello.
- 3.- Se adjunta un resumen del proyecto que incluye la Formulación del problema, los objetivos del estudio y el diseño metodológico.
- 4.- Identificar el ítem o pregunta y contestar en cada validez la pertinencia y coherencia del mismo y escribir alguna apreciación en la columna de observaciones.

N° de Item	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	si	No	Si	No	Si	No	
1	Si		si		si		Ninguna
2	Si		si		si		Ninguna
3	Si		si		si		Ninguna
4	Si		si		si		Ninguna
5	Si		si		si		Ninguna
6	Si		si		si		Ninguna
7	Si		si		si		Ninguna
8	Si		si		si		Ninguna
9	Si		si		si		Ninguna
10	Si		si		si		Ninguna
11	Si		si		si		Ninguna
12	Si		si		si		Ninguna
13	Si		si		si		Ninguna
14	Si		si		si		Ninguna
15	Si		si		si		Ninguna
16	Si		si		si		Ninguna
17	Si		si		si		Ninguna
18	Si		si		si		Ninguna
19	Si		si		si		Ninguna
20	Si		si		si		Ninguna
21	Si		si		si		Ninguna
22	Si		si		si		Ninguna

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUCIO DE EXPERTOS

N°	Apellidos y nombres	Grado Académico	Especialidad	Cargo	Institución	Teléfono
2	Granda arias Daniel	Cirujano dentista COP 35805		Cirujano Dentista	C.S. Julio C. Tello	99412891

Después de revisado el instrumento, la opinión es la siguiente:

50% – 60% – 70% – 80% – 90% – 100%

- 1.- Se estima que con este instrumento se logrará el (100%) del objetivo propuesto
- 2.- Las preguntas están referidas al (100%) de los conceptos del tema
- 3.- Las interrogantes planteadas son suficientes al (90%) para lograr los objetivos
- 4.- Las preguntas del instrumento son de fácil comprensión al (90%)
- 5.- Las preguntas siguen una secuencia lógica al (90%)
- 6.- Con los instrumentos presentados se obtendrán datos similares en otras muestras al (100%).

Fecha: 08 / 07 / 2019

VALIDADO: (SI)
(NO)

MINISTERIO DE SALUD
IGSS RED VES LPS MR LURIN

DANIEL GRANDA ARIAS
CIRUJANO DENTISTA COP 35805
C.S. JULIO C TELLO ELAS

Firma:

Daniel Granda Arias
460 55 795

Aplicación de la prueba de normalidad – Método – Cronbach.

Justificación:

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a una muestra de 250 individuos, una batería de 22 ítems, las mismas que representan la variable (NIVEL DE PERCEPCIONES), aplicado a usuarios externos del Centro de Salud Julio César Tello-Lurín 2017, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis., en donde se valorarán los ítems como se presentan a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. Pocas veces de acuerdo.
3. Desacuerdo
4. Indiferente.
5. De acuerdo
6. Mayormente de acuerdo.
7. Totalmente de acuerdo

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 9. Escala de valoración de acuerdo con resultados (NIVEL DE PERCEPCIONES)

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable (NIVEL DE PERCEPCIONES) de la investigación.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores, en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes Ítems.

Tabla 10. Ítems del instrumento - (NIVEL DE PERCEPCIONES)

N°	INDICADORES
1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio odontológico.
2	Que la consulta se realice en el horario programado
3	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
6	Que la atención en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.
7	Que la toma de muestras para análisis de laboratorio sea rápida
8	Que la atención en caja sea rápida.
9	Que la venta o suministro de medicinas y/o insumos en farmacia sea rápida.
10	Que durante su atención en consultorio odontológico se respete su privacidad.
11	Que el personal de salud le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.
12	Que el personal de salud en los servicios odontológicos le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.
13	Que el personal de salud que atenderá su problema de salud, le inspire confianza
14	Que el personal del centro de salud le trate con amabilidad, respeto y paciencia
15	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.
16	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre el problema de salud por el que acude.
17	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
18	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizaran.
19	Que los carteles, letreros y flechas del centro de salud sean adecuados para orientar a los pacientes.
20	Que el Servicio de Odontología del centro de salud cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.
21	Que los consultorios odontológicos cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
22	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.

Tabla 11. Resumen del procesamiento de los casos - (NIVEL DE PERCEPCIONES)

		N	%
Casos	Válidos	250	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	250	100.0

a Basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: dataawl. sav

Tabla 12. Estadísticos de resumen de los elementos (NIVEL DE PERCEPCIONES)

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,424 ^a	,380	,473	17,207	249	5229	,000
Medidas promedio	,942 ^c	,931	,952	17,207	249	5229	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Fuente: dataawl. Sav

Tabla 13. Matriz de covarianzas inter-elementos (NIVEL DE PERCEPCIONES)

PERCEPCIONES																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	6	6	5	7	6	5	7	5	6	6	5	7	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6
2	5	6	7	6	5	6	4	7	6	5	6	5	6	7	5	7	6	6	6	5	7	7
3	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	5	6	5	6
4	4	5	7	7	7	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7	6	6	5	7	7
5	6	6	6	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5	7	7	6	6	6
6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7
8	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
10	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
11	6	6	5	6	6	7	7	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	6	5	5	5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	7	7	7	7
13	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
15	6	7	6	7	7	6	7	5	6	6	5	5	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	6	6	6	5	6	5	6	5	6	7	6	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6
19	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	5	7	6	7	6	5	6	6
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7
21	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	7	7	6	6	5	7	7	7
22	6	5	6	6	7	7	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	5	7	7	6	6	6

Fuente: datax. sav

Tabla 14. Estadísticos de fiabilidad (NIVEL DE PERCEPCIONES)

Estadísticas de elemento de resumen							
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Varianzas de elemento	2,156	1,401	8,028	6,627	5,731	1,786	22

Fuente: datawl.sav

Tabla 15. ANOVA con la prueba de Cronbach - (NIVEL DE PERCEPCIONES)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,942	,949	22

Fuente: datawl. Sav

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice del 94.2%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 pts. Y 1.0 pts. Respectivamente.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta las dimensiones, en la cual se presenta los valores siguientes:

Como resultado de la aplicación a la pre - muestra o muestra piloto con 250 individuos se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 22 ítems de la variable interviniente (0.840) ptos., con el promedio de valores de los ítems de la variable de PERCEPCIONES, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, con ninguna variabilidad de ítems.

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

200	37	2	2	2	3	3	1	4	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	
201	25	1	2	3	2	1	3	4	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	2	
202	23	1	2	2	1	1	3	3	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	5	3	
203	19	1	1	3	1	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4		
204	20	1	2	3	1	1	1	4	2	3	3	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3		
205	19	1	2	3	1	1	1	5	3	1	2	5	3	2	2	2	3	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4		
206	30	2	2	3	1	1	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	
207	19	1	1	2	1	2		4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	
208	30	2	2	3	1	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	1	1	3	1	2	3	3	
209	34	2	2	4	1	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	4	4	3	3		
210	36	2	2	4	3	2	1	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	4	2
211	46	2	1	3	3	2	2	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	
212	48	3	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	
213	43	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	2	1	3	4	3	2	2	
214	36	2	2	3	3	2	1	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	
215	38	2	2	2	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	
216	40	2	2	2	3	2	1	5	5	6	6	6	5	7	7	6	5	6	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	
217	42	2	1	4	1	2	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	
218	43	2	1	4	1	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
219	26	1	2	3	3	2	1	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	
220	27	1	2	3	3	2	1	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	2	1	1	5	4	3	4	
221	33	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	2	3	5	5	2	5	2	5	4	4	1	2	2	
222	37	2	2	2	3	2	2	5	4	5	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	28	1	2	3	3	2	2	4	5	4	3	3	3	4	4	6	5	5	4	4	3	2	2	2	2	5	4	5	4	
224	19	1	2	3	2	1	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	
225	20	1	1	3	2	1	7	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
226	24	1	2	2	1	2	7	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	
227	26	1	1	3	1	2	5	4	5	5	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	
228	20	1	2	3	1	2	5	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3	4	4	
229	24	1	2	3	1	2	3	4	4	5	5	5	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
230	23	1	1	3	3	1	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	2	3	3	3	3	2	1	1	1	5	5	4	4	
231	33	2	2	4	3	1	3	6	5	4	3	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	2	1	1	1	3	3	3	3	
232	34	2	2	3	1	2	1	6	5	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	
233	34	2	2	3	1	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
234	36	2	2	3	1	2	1	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	
235	41	2	1	3	3	1	1	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	4	6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
236	40	2	2	3	3	2	1	6	5	5	4	4	3	2	4	4	6	6	6	6	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
237	53	3	1	3	1	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	6	5	6	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
238	56	3	1	3	1	2	2	6	4	5	4	6	4	4	3	2	6	5	4	6	2	3	2	2	2	4	4	3	3	
239	60	3	2	3	1	2	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	1	1	2	2	5	5	
240	62	3	2	3	1	2	1	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	
241	34	2	1	4	1	2	1	5	4	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	1	3	3	
242	36	2	1	3	3	1	2	3	5	2	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	1	3	2	2	
243	46	2	2	3	1	2	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	4	3	3	5	5	5	1	2	2	2	
244	53	3	1	3	1	2	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
245	50	3	1	3	1	2	1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	2	1	2	3	
246	46	2	1	3	3	2	1	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	3	
247	43	2	2	3	1	2	1	6	6	6	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	1	3	4	4	4	
248	28	1	2	3	1	2	1	4	5	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	4	1	2	3	3	2	3	2	3	3	
249	25	1	1	3	1	2	1	3	4	5	6	6	2	2	2	3	5	5	5	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
250	30	2	2	3	1	2	1	3	5	2	3	3	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	3	4	4	1	3	2	2	

11 8	19	1	2	2	1	2	4	-1	-2	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-2	1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3	0	
11 9	66	4	1	3	3	2	1	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0
12 0	73	4	2	2	1	2	1	-2	-3	-1	-1	-2	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	0	0	0	1	-3	-3	1	
12 1	35	2	2	2	1	2	5	-3	-4	-2	-3	-2	1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-4	-4	-3	-3	-2	-2	0	-4	-4	0	
12 2	59	3	2	2	1	2	2	-2	-3	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	0	0	0	0	-3	-3	1	
12 3	28	1	2	3	1	2	1	-1	-2	-1	0	-4	-1	0	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-1	-1	0	0	-2	1	-2	-4	0	
12 4	66	4	2	5	2	2	2	-2	-4	-2	-1	-4	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	0	-1	-1	-1	0	-3	-3	0	
12 5	51	3	1	5	1	2	1	-2	-3	-2	-1	-3	1	1	1	1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	0	0	0	-1	-3	-4	0	
12 6	32	2	2	3	3	2	1	-2	-3	-3	-2	-3	2	-2	-2	0	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-4	-1	
12 7	58	3	2	5	1	2	1	-2	-2	-1	0	-3	0	0	0	0	-2	-2	-1	-3	-1	0	-1	-1	-1	-1	-3	-3	0	
12 8	19	1	1	5	1	2	1	-2	-2	-2	-2	-4	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	0	0	-2	0	
12 9	21	1	2	2	3	2	1	-2	-3	-2	-2	-4	0	-2	-2	-2	-2	0	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-3	-5	-2	1	
13 0	23	1	2	5	3	2	1	-2	-1	-5	-3	-1	-1	0	1	0	-3	-2	-2	-3	-3	-4	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2	
13 1	53	3	2	3	1	2	1	-2	-3	-2	-1	-4	0	-1	-1	-1	-1	-1	-4	-4	-3	1	1	1	2	-1	-3	-3	0	
13 2	24	1	2	5	1	2	1	1	-1	1	1	-3	1	-1	0	-2	-2	1	1	-3	-4	-3	-2	-2	-2	-1	-4	-4	3	
13 3	27	1	2	3	1	2	2	1	0	-3	-3	0	0	-1	-1	-1	-2	3	2	2	-2	-3	-2	-2	-2	-1	0	1	5	
13 4	21	1	2	3	3	2	2	-2	1	-1	1	1	3	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-2	3	0	0	
13 5	38	2	2	3	1	2	1	-1	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	0	0	-1	-2	-2	-2	0	-1	-1	0	
13 6	40	2	2	3	1	2	2	-1	-2	1	-1	-1	-1	2	1	0	-2	2	1	-2	-3	-3	1	0	1	1	0	-2	1	
13 7	31	2	2	4	2	2	3	2	1	1	1	0	-2	1	-1	0	0	1	1	2	-1	0	2	1	2	2	1	0	0	
13 8	20	1	1	3	3	2	5	-2	-3	0	0	-4	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-4	-2	0	0	0	2	-4	-3	0	
13 9	22	1	1	3	1	2	4	-3	-1	0	-1	-3	-3	-2	-3	0	-2	-3	-3	-2	-3	1	-2	-2	-2	-2	-3	2	-2	
14 0	23	1	2	3	1	1	3	-1	-2	0	0	0	-2	-2	-3	-2	-3	0	-1	-1	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-2	0	-1	
14 1	51	3	2	2	2	2	2	1	-1	-1	-3	0	-2	-2	-2	-2	-3	1	0	-2	-1	-3	-4	-3	-2	-3	-4	0	-2	
14 2	21	1	1	4	3	1	1	1	0	-1	-2	-2	-4	-5	-6	-2	-3	-2	-2	-3	-2	0	-1	0	-2	-3	-4	-1	-2	
14 3	19	1	2	3	1	2	5	-3	-1	-3	0	0	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-5	-4	-6	-2	-5	-4	-3	
14 4	19	1	1	2	1	2	1	0	0	-2	-4	-5	-3	-2	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-5	-6	-5	-5	-4	-3	-6	-4	-2	
14 5	52	3	2	3	1	2	2	-4	-3	-3	-3	-4	-4	-5	-3	-4	-4	-4	-4	-3	-1	-3	-2	-5	-4	-5	-4	-4	-5	
14 6	65	4	2	2	1	2	1	0	-2	-4	-3	-3	-2	-5	-4	-4	-5	-5	-4	-4	-5	-4	-3	-2	-4	-3	-4	-2	-2	
14 7	38	2	1	3	3	1	5	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-4	-4	-3	-3	-3	2	-3	0	0	
14 8	24	1	2	2	1	2	1	-5	-4	-6	-6	-6	-4	-4	-5	-4	-3	-2	-3	-3	-5	-3	-2	-1	-3	-3	-3	-2	-2	
14 9	32	2	2	4	3	2	1	-2	-3	-2	-3	-4	-1	-3	-3	-2	-5	-3	-2	-1	-4	-3	-4	-2	-4	-2	-4	-3	1	
15 0	53	3	1	2	2	1	1	-2	-3	-4	-3	-4	-3	-4	-2	-4	-2	-2	-2	-2	-4	0	0	-2	-2	-3	-2	-1	-1	
15 1	22	1	1	3	1	2	2	-3	-1	1	0	-4	0	-2	1	-2	-1	-1	-3	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-4	-3	
15 2	46	2	2	3	3	2	4	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-4	-6	-5	-4	
15 3	36	2	2	4	1	2	2	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-4	0	-2	-4	-1	-5	-1	-6	-3	-2	-3	-3	-2	-3	-1	-1	

15 4	21	1	2	2	2	1	7	-1	0	0	-1	0	-2	-3	-2	-3	-1	-1	1	0	-1	0	-1	-3	-3	-5	-3	1	-1
15 5	23	1	2	3	1	2	1	0	2	-1	-2	-4	-2	1	0	-1	-4	0	-3	-2	-2	2	-1	1	-3	-5	-4	-3	-2
15 6	42	2	2	4	1	2	2	-1	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-3	-3	-4	-5	-3	-4	-4	-4	-2	-2	-4	-4	-1	-3	-3
15 7	46	2	2	3	1	2	1	0	-1	-1	0	-3	-1	-2	1	-2	-4	2	-3	-1	-4	-3	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2
15 8	53	3	2	2	2	2	2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-4	0	-2	-3	-5	-5	-5	-4	-4	-4	-5	-5	-3	-4	-4
15 9	42	2	1	3	1	2	1	-1	0	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-4	1	1	1
16 0	40	2	2	2	1	2	1	0	0	-1	-1	1	-4	-3	-3	-3	-5	-5	1	-1	-3	-2	-3	-2	-3	-5	-3	-2	-1
16 1	37	2	2	3	1	2	3	-2	-3	-3	-5	-5	-4	-4	-2	-4	-2	-1	-2	-2	0	-2	-2	-3	-1	-3	-1	-2	-1
16 2	37	2	2	3	2	1	2	-2	-3	-2	-3	-2	-3	-4	-2	-2	-3	-2	-1	-2	-2	-1	0	0	1	-2	-2	-3	-3
16 3	58	3	1	4	1	2	2	-1	-2	-1	-1	-1	-4	-4	-4	-4	-1	-3	-4	-6	-6	-6	-5	-5	-3	-2	-4	-2	-2
16 4	58	3	2	4	3	1	2	0	-4	-2	-1	-2	-2	-2	-1	0	-1	0	-1	-1	-4	-2	-2	-3	-3	-4	-5	-5	-5
16 5	25	1	2	3	1	2	1	-3	1	-3	-2	-3	2	0	0	-3	-1	-2	0	-1	-2	-1	0	1	0	-2	-1	-1	-1
16 6	53	3	2	2	1	2	1	-4	-3	-4	-4	-3	-2	-3	-2	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-4	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-2
16 7	43	2	2	3	1	2	2	-4	-4	-3	-3	-3	-4	-2	-4	-1	-4	-4	-3	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-3	-1	-1	-2
16 8	60	3	2	2	1	2	1	-2	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-4	-2	-2	-1	-5	-4	-1	-3	-3	-4	-3	-5	-4	-3	-4
16 9	48	3	1	4	2	2	2	-3	-5	-5	-5	-5	-5	-3	-5	-4	-4	-5	-5	-4	-3	-1	0	-2	-5	-2	-2	-2	-3
17 0	37	2	2	3	2	2	1	-1	-1	-1	-2	-2	-4	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-3	-4	-2	-2	-3	-3	-2	-4	-2	-2
17 1	27	1	2	3	1	2	1	-2	-4	-3	-1	-4	-4	-2	-4	-3	-4	-2	-2	-2	-4	-5	-4	-3	-4	-3	-3	-4	-2
17 2	19	1	1	3	2	1	1	-4	-4	-3	-2	-2	-2	-4	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-5	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
17 3	21	1	2	3	1	2	2	-2	-3	-2	-2	-2	-5	-4	-2	-3	-3	-2	-1	-2	-2	-4	-2	-2	-4	-3	-3	-3	-2
17 4	23	1	2	2	1	2	3	-2	0	-2	-1	0	-2	-1	-2	-2	-3	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-1
17 5	26	1	2	3	1	2	3	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-2
17 6	28	1	2	4	3	1	7	-2	-3	-3	-4	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-4	-2	-3	-4	-3	-1	-3	-2	-3	-3	-3	-4
17 7	33	2	2	3	1	2	1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	0	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-1	-2
17 8	46	2	2	3	2	1	1	-3	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-1	-2	-3	-3	-2	-1	-4	-3	-2	-4	-2	-3	-4	-3	-4
17 9	29	1	2	4	3	2	1	0	1	-1	0	0	0	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-1	-2	-2	-1	-3	-2	-3	-4	-2	-2
18 0	36	2	2	3	1	2	1	0	0	0	0	0	-2	-2	-2	-2	-4	-3	-3	-2	0	-1	-1	-3	-2	-2	-1	-2	-2
18 1	38	2	2	3	1	2	1	-2	-2	-2	-2	-1	-3	-5	-3	-5	-3	-4	-4	-4	-5	-5	-3	-2	-4	-2	-3	-3	-3
18 2	46	2	2	3	1	2	1	-1	-3	-2	-2	-4	-5	-5	-4	-5	-5	-6	-3	-3	-3	-3	-4	-3	-2	-2	-3	-3	-3
18 3	36	2	1	3	2	1	1	-3	-3	-3	-3	-3	-5	-4	-4	-4	-5	-6	-5	-5	-4	-3	-3	-4	-4	-5	-4	-5	-4
18 4	49	3	1	3	1	2	2	-3	-4	-2	-2	-1	-4	-2	-2	-2	-3	-4	-4	-2	-4	-3	-3	-4	-3	-2	-3	-2	-2
18 5	46	2	2	3	1	2	2	0	-1	-2	-1	-2	-1	0	0	0	-1	-3	-3	-1	-3	-3	-2	-1	0	0	-1	0	0
18 6	24	1	2	3	1	2	3	-1	-2	0	0	-1	-2	-2	0	-1	-2	-1	-3	-3	-3	-5	-5	-3	-4	-2	-3	-3	-4
18 7	28	1	2	3	1	2	3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-4	-3	-4	-2	-2	-4	-1	-6	-4	-4	-2	-3	-2	-2	-2	-3
18 8	26	1	1	4	3	1	1	0	-1	-1	1	0	0	0	-1	-3	0	-1	0	-1	-2	-4	-3	-4	-3	-4	-3	-4	-3
18 9	40	2	2	2	1	2	1	-3	-3	-3	-4	-4	-5	-2	-4	-3	-5	-2	-5	-4	-5	-4	-2	-6	-3	-3	-2	-1	-3

19 0	43	2	2	3	1	2	1	-3	-2	-3	-4	-4	-4	-3	-4	-2	-4	-3	-3	-2	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-2	-4	-3
19 1	38	2	1	3	1	2	2	-2	-2	-3	-3	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	-4	-2	-3	-4	-3	-3	-1	-1
19 2	36	2	2	2	1	2	1	-2	0	-1	-4	-4	-4	-4	-5	-4	-4	-2	-3	-2	-4	-3	-3	-3	-2	-2	-2	-3	-2
19 3	34	2	1	3	2	1	1	-1	-2	-1	-2	-2	-3	-1	0	-1	-1	-3	-4	-3	-6	-5	-5	-6	-5	-5	-6	-4	-3
19 4	32	2	2	2	2	1	1	0	-1	1	0	-1	-3	-4	-3	-4	-3	-3	-3	-4	-5	-3	-3	-4	-4	-3	-2	-3	-2
19 5	29	1	2	3	2	1	1	-2	-2	-1	-2	-1	0	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-2	-2
19 6	56	3	1	3	1	2	1	-3	-4	-3	-3	-4	-4	-5	-4	-5	-4	-3	-5	-4	-4	-3	-2	-3	-3	-3	-4	-3	-4
19 7	57	3	1	3	1	2	1	-4	-3	-2	-2	-1	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2
19 8	55	3	1	3	1	2	2	-3	-1	-1	-2	-2	-4	-4	-4	-5	-4	-3	-3	-3	-4	-4	-5	-2	-3	-2	-4	-2	-3
19 9	36	2	2	3	3	3	1	-2	-4	-4	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-5	-2	-4	-1	-3	-3	-5	-6	-1	-4	-4	-3
20 0	37	2	2	2	3	3	1	-2	-2	-3	-3	-2	-5	-3	-3	0	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-2	-3	-2	-3
20 1	25	1	2	3	2	1	3	-1	-3	-4	-5	-4	-5	-2	-1	-2	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-5	-5
20 2	23	1	2	2	1	1	3	-3	-4	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-5	-4	-4	-4	-4	-4	-1	-4
20 3	19	1	1	3	1	2	3	-1	-2	-3	-2	-1	-2	-3	-3	-2	-2	-1	-2	-3	-4	-2	-2	-3	-3	-2	-4	-3	-2
20 4	20	1	2	3	1	1	1	-1	-4	-1	-3	-1	-1	-4	-4	-3	0	-4	-3	-2	-2	-3	-3	-4	-2	-4	-4	-2	-3
20 5	19	1	2	3	1	1	1	-1	-1	-5	-4	-1	-3	-5	-4	-5	-3	-2	-1	0	-2	-1	-3	-3	-2	-3	-2	-2	-2
20 6	30	2	2	3	1	1	2	-1	-2	-1	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-3	-2	-4	-4	-5	-4	-3	-3	-4	-3	-3	-4	-3
20 7	19	1	1	2	1	2		-2	-2	-3	-3	-3	-4	-5	-4	-4	-5	-3	-3	-3	-3	-5	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-2
20 8	30	2	2	3	1	2	1	-3	-2	-1	-3	-2	-1	0	0	-1	-3	-4	-2	-3	-3	-5	-5	-5	-2	-5	-5	-4	-3
20 9	34	2	2	4	1	2	2	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-4	-3	-3	-2	-2	-3	-4	-4	-6	-4	-3	-4	-2	-2	-4	-4
21 0	36	2	2	4	3	2	1	-3	-2	-1	-2	-2	-3	-3	-4	-4	-2	-3	-4	-4	-4	-3	-2	-2	-2	-2	-2	0	-3
21 1	46	2	1	3	3	2	2	-1	-1	-1	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-2	-2
21 2	48	3	1	3	1	2	2	-4	-4	-3	-3	-4	-3	-2	-3	-4	-5	-4	-3	-2	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-1	-2	-1
21 3	43	2	1	3	1	2	1	-4	-4	-3	-3	-5	-2	-3	-4	-5	-2	-3	-3	-1	-3	-4	-3	-4	-3	-2	-3	-3	-5
21 4	36	2	2	3	3	2	1	-2	-1	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	0	-1	0	-2	-2	-3	0	-1	-1	-1
21 5	38	2	2	2	1	2	1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-3	-2	0	0	-3	-2	0	-1	-2	-1	-1
21 6	40	2	2	2	3	2	1	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-1	-1	0	-1	-2	-2	-1	-1	0	0	0	0	0	0
21 7	42	2	1	4	1	2	4	-2	-3	-1	-1	-1	0	0	0	0	-2	-3	-3	-3	-3	-3	-2	-1	0	1	1	-2	-4
21 8	43	2	1	4	1	2	4	-2	-2	-2	-2	1	0	-1	-2	-1	-1	0	-1	-2	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1	-1	-1
21 9	26	1	2	3	3	2	1	-2	-3	-2	-2	-2	-4	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-4	-3	-4	-2	-2	-3	-4	-4	-4	-2
22 0	27	1	2	3	3	2	1	-1	-2	0	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	-1	-2	1	-2	-3	-4	-5	-1	-1	-3	-1
22 1	33	2	2	3	3	2	3	0	0	-1	-1	-2	-4	-1	0	-2	-3	-3	-1	-1	-5	0	-3	-1	-2	-2	-4	-3	-4
22 2	37	2	2	2	3	2	2	0	-2	0	-2	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-3	-1	-3	-2	-1	-1
22 3	28	1	2	3	3	2	2	-2	-1	-2	-3	-3	-3	-2	-2	1	1	2	1	-1	-3	-4	-4	-3	-4	0	-2	-1	-2
22 4	19	1	2	3	2	1	3	-1	-1	-2	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	-2	-3	-2	-3	-3	-3	-1	-1	-2	-3	-2	-3
22 5	20	1	1	3	2	1	7	-2	-2	-3	-3	-2	-1	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-3	-2	-1	-2

22 6	24	1	2	2	1	2	7	-2	-2	-1	-1	-2	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-4	-4	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-2
22 7	26	1	1	3	1	2	5	-2	-2	-1	-3	-3	-5	-3	-3	-3	-2	-3	-2	-3	-1	-2	-2	-3	-3	0	-1	-1	0
22 8	20	1	2	3	1	2	5	-3	-2	-3	-3	-1	-1	-3	-4	-2	-1	-2	-2	-1	-4	-4	-3	-2	-2	-2	-3	-1	-2
22 9	24	1	2	3	1	2	3	-2	-1	-1	0	-1	-4	-4	-3	-3	-3	-1	-2	-2	-1	-2	-3	-1	-2	-2	-3	-2	-4
23 0	23	1	1	3	3	1	3	-3	-4	-1	-1	-1	-3	-3	-2	-1	-4	-3	-3	-3	-3	-4	-4	-4	-4	-1	-1	-2	-3
23 1	33	2	2	4	3	1	3	0	-1	-2	-3	-4	-2	-2	-2	-2	-3	-4	-3	-2	-2	-4	-5	-4	-5	-3	-2	-3	-3
23 2	34	2	2	3	1	2	1	-1	-2	-4	-3	-3	-2	1	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-4	-4	-4	-4	-3	-2	-1	-3
23 3	34	2	2	3	1	2	1	-2	-1	-1	-1	-1	0	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-4	-4	-4	-4	-3	-3	-3	-2
23 4	36	2	2	3	1	2	1	-2	0	0	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-2	-1	-1	1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
23 5	41	2	1	3	3	1	1	-1	-2	-1	-1	-1	-3	-4	-2	-2	-1	-1	-3	-1	-3	-3	-2	-3	-3	-3	-3	-4	-5
23 6	40	2	2	3	3	2	1	0	-1	-1	-3	-2	-3	-4	-3	-2	0	0	0	0	-3	-3	-2	-3	-3	-4	-2	-3	-3
23 7	53	3	1	3	1	2	2	-2	-2	-3	-3	-3	-3	-2	-3	-4	-2	-1	-2	1	-2	-1	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-2
23 8	56	3	1	3	1	2	2	-1	-1	-1	-3	0	-2	-2	-2	-3	0	-1	-2	1	-3	-2	-4	-4	-3	-2	-2	-3	-3
23 9	60	3	2	3	1	2	1	-4	-2	-3	-3	-2	-2	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-3	-2	-4	-5	-5	-4	-4	-1	0
24 0	62	3	2	3	1	2	1	-3	-2	-2	-3	-2	-1	-1	0	-1	-3	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-2	-3	-1	-2	-3	-3
24 1	34	2	1	4	1	2	1	-1	-2	-3	-2	-3	-2	-4	-5	-3	-2	-5	-5	-3	-4	-2	-2	-3	-3	-4	-5	-3	-4
24 2	36	2	1	3	3	1	2	-3	-1	-5	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-3	-2	-2	-4	-2	-3	-1	-1	-4	-2	-3	-4
24 3	46	2	2	3	1	2	2	-2	-3	-3	0	0	-1	-1	-2	-1	-3	-4	-2	-1	-3	-2	0	0	-1	-5	-4	-4	-4
24 4	53	3	1	3	1	2	1	0	-3	-2	0	-1	-2	-3	-3	-1	-3	-2	-2	0	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-3	-3	-4
24 5	50	3	1	3	1	2	1	-1	-3	-2	-1	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	0	-4	-3	-2	-4	-3	-4	-6	-5	-3
24 6	46	2	1	3	3	2	1	-2	-2	-3	-1	-2	-3	-4	-4	-4	-2	-2	-2	-3	-4	-4	-5	-4	-4	-3	-4	-6	-3
24 7	43	2	2	3	1	2	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-3	-3	-1	-3	-2	-1	-2	-4	-5	-5	-5	-4	-2	-3	-3
24 8	28	1	2	3	1	2	1	-2	0	-2	-2	-2	-1	-3	-3	-5	-2	-2	-2	-2	-5	-4	-3	-4	-5	-3	-3	-4	-4
24 9	25	1	1	3	1	2	1	-3	-3	-2	-1	0	-3	-4	-5	-3	-1	-1	-1	-1	-4	-3	-5	-5	-3	-4	-2	-4	-4
25 0	30	2	2	3	1	2	1	-3	-1	-5	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-3	-2	-2	-4	-2	-3	-1	-1	-4	-2	-3	-4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

la investigación es conducida por los bachilleres JUAN EUSEBIO AYALA SALAZAR / WILLIAMS PABLO CUEVA GIL de la Universidad Privada TELESUP. El título es “NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD JULIO CÉSAR TELLO-LURÍN 2019”

El estudio, consta de una encuesta que responderá en aproximadamente 5 minutos antes de ingresar al Centro para conocer sus expectativas y 5 minutos después de salir de la consulta o atención en el servicio respectivo.

La participación es voluntaria, se respetará el anonimato y se garantiza la confidencialidad de las respuestas, posteriormente toda la información será destruida en cuanto se haya concluido su tabulación y codificación y el ingreso a la base de datos.

Ante cualquier duda, el participante está facultado a recibir información adicional y a negarse a continuar participando en las encuestas respectivas, si considera ser afectado de alguna manera.

Se agradece su invaluable participación.

En Lima, a losdías del mes de.....de 2019, acepto participar voluntariamente en la investigación conducida por JUAN EUSEBIO AYALA SALAZAR / WILLIAMS PABLO CUEVA GIL habiendo sido informado sobre el problema, objetivos y justificación de la investigación que efectúan y en el tiempo aceptable.

Se ha garantizado que los datos obtenidos no serán usados en otro propósito que los autorizados y consentidos en el presente documento.

.....

Nombre y firma del participante