

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Calidad de servicio desde la percepción del  
usuario en las cuatro micro redes de la Red de  
Salud Túpac Amaru, Lima Norte, 2017**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias  
de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTOR: Condezo Valderrama, Yonel Tolomeo**

ASESOR: Mg. Sindeev, Andrey

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2017**

**Palabras Clave:**

<b>Tema</b>	Calidad de servicio, percepción del usuario.
<b>Especialidad</b>	Gestión en salud.

**Líneas de Investigación:**

**Área:** Ciencias Médicas y de Salud

**Sub área:** Ciencias de la Salud

**Disciplina:** Políticas de Salud y Servicios

**Líneas de Investigación:** Desarrollo de modelos de gestión en la atención de Salud

**Calidad de servicio desde la percepción del usuario en  
las cuatro micro redes de la red de salud Túpac Amaru,  
Lima Norte, 2017**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
<b>CARATULA</b>	<b>I</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b>	<b>II</b>
<b>TÍTULO</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>IX</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	<b>2</b>
1.1.1 Antecedentes	<b>2</b>
1.1.2 Fundamentación científica	<b>8</b>
1.2 Justificación de la investigación	<b>31</b>
1.3 Problema de investigación	<b>33</b>
1.3.1 Problema general	<b>34</b>
1.4 Definición conceptual y operacional	<b>35</b>
1.5 Hipótesis	<b>37</b>
1.6 Objetivos	<b>38</b>
1.6.1 Objetivo general	<b>38</b>
1.6.2 Objetivos específicos	<b>38</b>
<b>II METODOLOGIA</b>	<b>39</b>
2.1 Tipo y diseño	<b>39</b>
2.2 Población y muestra	<b>41</b>
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos	<b>42</b>
2.4. Procesamiento y análisis de información	<b>44</b>
<b>III RESULTADOS</b>	<b>45</b>

<b>IV</b>	<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>61</b>
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
	5.1 Conclusiones	66
	5.2 Recomendaciones	68
<b>VI</b>	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>69</b>
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>70</b>
<b>VIII</b>	<b>APÉNDICES Y ANEXOS</b>	<b>76</b>
	8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia	76
	8.2 Anexo N° 2 Cuestionario	78
	8.3. Anexo N°3 Base de datos	81

## INDICE DE TABLAS

		Pág.
<b>Tabla 1.</b>	Matriz de operacionalización de las variables	<b>36</b>
<b>Tabla 2.</b>	Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte	<b>40</b>
<b>Tabla 3.</b>	Distribución aleatoria de la población en las en las cuatro micro redes de la red Túpac Amaru de Lima Norte.	<b>41</b>
<b>Tabla 4.</b>	Expertos que validaron el Constructo	<b>43</b>
<b>Tabla 5.</b>	Niveles de la calidad de servicio en la micro Red Tahuantinsuyo	<b>45</b>
<b>Tabla 6.</b>	Niveles de la calidad de servicio en la micro Red Santa Luzmila.	<b>45</b>
<b>Tabla 7.</b>	Niveles de la calidad de servicio en la micro Red Collique.	<b>46</b>
<b>Tabla 8.</b>	Niveles de la calidad de servicio en la micro Red El Progreso	<b>46</b>
<b>Tabla 9.</b>	Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte	<b>47</b>
<b>Tabla 10.</b>	Prueba Kruskal – Wallis para la variable Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>47</b>
<b>Tabla 11.</b>	Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.	<b>49</b>
<b>Tabla 12.</b>	Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>50</b>
<b>Tabla 13.</b>	Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.	<b>52</b>
<b>Tabla 14.</b>	Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>52</b>
<b>Tabla 15.</b>	Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.	<b>54</b>
<b>Tabla 16.</b>	Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>54</b>
<b>Tabla 17.</b>	Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.	<b>56</b>
<b>Tabla 18.</b>	Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>56</b>

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>48</b>
<b>Figura 2.</b> Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>51</b>
<b>Figura 3.</b> Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>53</b>
<b>Figura 4.</b> Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>55</b>
<b>Figura 5.</b> Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>57</b>
<b>Figura 6.</b> Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017	<b>59</b>

## RESUMEN

Este trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de la red de salud Túpac Amaru, Lima Norte, 2017”, tuvo como objetivo determinar los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

La investigación se basó en una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva comparativa. Trabajó con una muestra de 250 usuarios de cuatro micro redes de salud de Lima norte; a quienes se le aplicó el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry; para evaluar los niveles de calidad de servicio de los establecimientos de salud en los cuatro micros redes de salud de Lima Norte.

Como resultados, se determinó que existen diferencias significativas en la calidad de servicio en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, así mismo existen diferencias significativas en el desarrollo y evaluación de sus cuatro dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se concluyó también que la micro red Collique es la que demuestra mejores niveles regulares y altos en la calidad de servicio, caso extremo es la micro red Santa Luzmila, que muestra niveles muy bajo de calidad a un porcentaje del 95,56%.



## **ABSTRACT**

This research work entitled "Quality of service from the perception of the user in the four micro networks of the health network Tupac Amaru, North Lima, 2017", aimed to determine the levels of Quality of service from the user's perception in the four micro health networks of North Lima, 2017.

The research was based on a quantitative, comparative descriptive methodology. He worked with a sample of 250 users of four micro health networks in northern Lima; to whom the SERVQUAL questionnaire of Parasuraman, Zeithaml & Berry was applied; to evaluate the levels of quality of service of health facilities in the four micro health networks of North Lima.

As results, it was determined that there are significant differences in the quality of service in the four micro health networks of North Lima, and there are significant differences in the development and evaluation of its four dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, safety and empathy. It was also concluded that the micro network Collique is the one that demonstrates better and regular levels of quality of service, in the extreme case it is the Santa Luzmila micro network, which shows very low levels of quality at a percentage of 95.56%.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la calidad de servicio es de trascendental importancia en las organizaciones públicas y privadas, por el hecho de que los usuarios exigen siempre lo mejor en su atención que gira a la personalización como estrategia significativa. Actualmente todas las organizaciones, privadas o públicas a nivel internacional, se enfrentan a una serie de acontecimientos y cambios constantes para lograr obtener una atención de calidad para los clientes. Por ello, la calidad de los servicios es un tema todavía con más toques negativos a nivel mundial, y a nivel de América Latina. La calidad del servicio va de la mano con la satisfacción de los usuarios, demostrado esto porque depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.

El monitoreo de la calidad de la atención debe complementarse con información que recoja la perspectiva de los usuarios, a fin de lograr el propósito de la integralidad de las acciones. Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, pues permite, mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos.

En el caso de la calidad de servicios médicos, la calidad tiene un componente técnico y otro funcional. En el área médica, cuando se habla de calidad, ésta se refiere al componente técnico, el cual es definido fundamentalmente en relación a la precisión técnica del diagnóstico y sus procedimientos.

## **1.1 Antecedentes y fundamentación científica**

### **1.1.1 Antecedentes**

De la Cruz (2015), realizó una investigación sobre Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología en la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 donde tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a esta Clínica. El estudio fue de enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo y observacional. La muestra estuvo conformada por 144 pacientes que fueron atendidos por lo menos una vez y que aceptaron libremente participar en la investigación. Se compararon los resultados según sexo y edad mediante los estudios estadísticos U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis respectivamente. Los resultados revelaron que el 87.5% de los pacientes estuvieron en gran medida satisfechos con la atención y un 12.5 regularmente satisfecho. La población femenina estuvo más satisfecha que el masculino y los pacientes mayores de 41 años se mostraron más satisfechos que los grupos de edades más jóvenes concluyendo que los pacientes de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego en general se sienten confortados y satisfechos con el servicio recibido.

Redhead (2015), en su investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013". Esta investigación fue no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. La muestra fue de 317 de usuarios externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. Se demostró con esta investigación que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de salud respectivo.

Merino y Reyes (2014), realizaron una investigación titulada “Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú”. La investigación fue de tipo cuantitativa y de corte transversal. El estudio de campo se realizó en 181 establecimientos de salud pública y la población estuvo constituida por 1370 usuarios de consulta externa, de 15 años y más de edad atendidos en las entidades de salud del Ministerio de Salud, EsSalud, Sanidades y Clínicas. En ese sentido, las conclusiones obtenidas se direccionaron hacia la variable satisfacción, el modelo propuesto afianzó el nivel del mismo. Por consiguiente, se propuso recomendaciones pertinentes en relación a fortalecer esta variable con un sistema de monitoreo y supervisión de calidad de servicios médicos.

Ninamango (2014), realizó una investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero de 2014”. La investigación fue de tipo descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 230 usuarios. Las conclusiones obtenidas, de los pacientes atendidos en la Consulta Externa de Medicina Interna del HNAL, muestran una creciente insatisfacción respecto a la calidad del servicio que se ofrece y que supera el ochenta por ciento. Asimismo, los pacientes muestran una insatisfacción del 72.6% en aspectos tangibles, empatía 69.6% y seguridad 63.9%.

Ortiz (2014) realizó una investigación cuantitativa descriptiva sobre Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014, determinó que la satisfacción del paciente externo en servicios de salud y calidad de atención es uno de los puntos

referenciales de evaluación de la calidad de estos. Es importante porque el nivel de satisfacción como sinónimo de calidad nos permitirá conocer las diversas necesidades de los usuarios y mejorarlo; siendo un referente estratégico que le confiere a nuestros establecimientos de la Micro Red Villa – Chorrillos ventajas sobre otros del mismo distrito.

Alcalde (2009) escribió un artículo sobre el sistema de salubridad en el Perú donde refieren las condiciones generales de salud de la población peruana y, con mayor énfasis, el sistema nacional de salud: su organización y cobertura, sus fuentes de financiamiento, los recursos físicos, materiales y humanos con los que cuenta, y las actividades que en él se desarrollan. Asimismo, se describe la situación en el que se encuentran el manejo pertinente de la información y la investigación en salud, y la participación de los ciudadanos en la gestión y evaluación constante del sistema. El artículo concluye con una discusión de las innovaciones más recientes, dentro de las que destacan el Seguro Integral de Salud, el sistema de Empresas Prestadoras de Salud, el proceso de descentralización y los Comités Locales de Administración de Salud. El desafío principal que enfrenta el sistema es ampliar la atención de salud a poco más de 10% de la población que aún no cuentan con los servicios básicos.

Viscaino (2016) realizó un estudio sobre el Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas de Quito, en el periodo de verano correspondiente a Julio-Agosto 2015, cuyos objetivos se direccionaron a identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar los problemas de insatisfacción de los pacientes, Identificar los tiempos de espera de los usuarios durante el proceso de la atención odontológica y caracterizar el contexto

poblacional que acude a la atención. La presente investigación es un trabajo de tipo descriptivo, analítico, de corte transversal y retrospectivo, la muestra es de 179 pacientes, se excluyen menores de edad, personas iletradas, con incapacidad de leer o escribir por sí mismos, y pacientes que no desean llenar la encuesta y se analiza mediante de hoja de cálculo de excel, y sppss versión 2.0. El grado de satisfacción de los usuarios de salud se encuentra en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), el contexto poblacional se caracteriza por ser mujeres solteras, de residencia urbana mayoritariamente de 18 a 49 años. El tiempo de espera que manifiestan los usuarios está en el nivel 4 según la escala de Likert, (alto). Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de servicios higiénicos y la caja. Asimismo, sugirieron extensión en el horario de atención (tarde y sábados) y cambio de color a atractivos en el local establecido. Concluyendo que la atención que se brindó en los establecimientos, la satisfacción fue muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados.

Romero (2015) realizó un estudio para determinar la calidad de servicio de la clínica de Odontopediatria de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador en base a tres puntos establecidos por la Dirección Nacional de Normalización del Ministerio de Salud Pública, el objetivo de esta investigación fue determinar la calidad de atención brindada en la Clínica de Odontopediatria de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, existen ciertos requisitos que establece la Dirección Nacional de Normatización para garantizar una calidad de servicio, es decir que se quiere optimizar la calidad de atención en salud e indica puntos importantes como son: Equipamiento, Infraestructura y el Talento Humano, estos tres requisitos engloban con todo lo que debe disponer en la clínicas para una óptima calidad de

atención en salud, también se realizó unas encuestas a los representantes legales de los niños-as pacientes de la Clínica de Odontopediatría siendo los resultados una buena calidad de atención aunque se debe seguir mejorando cada día en conjunto.

González, Vallecillos y Hernández (2013) en su investigación sobre la Calidad en la prestación de servicios de salud y los parámetros de medición realizada en un hospital de Maracaibo-Venezuela y publicada por la Universidad de Zulia, sustentan que la calidad de la atención médica está vinculada de manera directa a una serie de variables, relacionadas con el ámbito de gestión; sin embargo, la percepción de las personas usuarias del servicio, otorga cifras fundamentales, referidas de forma puntual a la calidad de la atención ofrecida por los establecimientos de salud, en consideración a sus expectativas de salud. Asimismo, es preciso acotar que los resultados de la presente investigación encontraron la imperiosa necesidad de implementar un sistema de monitoreo mediante indicadores de gestión de la calidad en la prestación de servicios médicos. También sustentan la importancia de la institucionalización de un procedimiento de garantía de calidad en las prestaciones médicas de atención, que incluya planificación, control, aseguramiento y evaluación del mismo en beneficio de los usuarios.

Coronado, Cruz, Macías, Arellano y Nava (2013), en su investigación sobre el contexto de la calidad de salud y sus indicadores afirman que el estudio de la calidad en salud medica se realiza tomando en cuenta tres dimensiones concretas tales como: infraestructura, proceso administrativo y de gestión, y resultados evidenciables. En ese sentido, la investigación mostró que los indicadores de calidad están descontextualizados, ya que la mayoría fomentan la atención moderada,

pero existen pocos que desalienten la atención inapropiada. Es importante el establecimiento de indicadores de salud médica pertinente que permitan la evaluación y seguimiento constante de la atención de acuerdo a la situación del contexto del centro de salud respectivo que brinda el servicio. Es por ello que es necesario que la atención médica sea oportuna, tenga competencia profesional significativa y seguridad, respetando los principios éticos de la praxis médica y satisfaciendo las principales necesidades de salud y expectativas de los pacientes.

Delgado, Vásquez y De Moraes (2011) en su investigación sobre calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil, sustentan que los lineamientos que elaboran la importancia de la calidad de la atención de pacientes y personal médico en ambas realidades, mostraron coincidencias en relación a los siguientes ejes: infraestructura adecuada, ámbito técnico-administrativo y personalización de la atención. Asimismo, presentaron diferencias, tales como: los pacientes de ambas naciones ahondan en aspectos estructurales y organizativos que se relacionan con la disponibilidad y accesibilidad de recursos, y en cuanto a aspectos técnicos-administrativos, como la calidad de servicio de atención. El personal médico tanto de Brasil y Colombia mostró similitudes, pero mientras los primeros destacaban en mayor atención y distribución del personal especializado, materiales e insumos necesarios y los segundos, se direccionan hacia una administración eficiente y tiempo de consulta mayor. En ese sentido, la presente investigación permitió observar realidades médicas paralelas con el propósito de obtener información pertinente sobre calidad de atención y de servicios para la mejora de los mismos en beneficio de los usuarios de cada país estudiado.



### 1.1.2 Fundamentación científica

#### Calidad

La definición de calidad se manifiesta como un conjunto de peculiaridades esenciales a un determinado objeto que le confieren la capacidad para satisfacer los diversos tipos de necesidades.

En cuanto a la calidad investigado por Galviz (2011), destaca que:

[...] La calidad es una estrategia competitiva, y la competitividad de una empresa se da cuando sus productos o servicios finales se convierten en una inversión para sus clientes: el cliente no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso (p. 9).

Para el autor, “La calidad, es igual a: Filosofía x Sistemas x Liderazgo”, la calidad no existe ni se manifiesta sino se instruye a las personas dentro de cualquier organización, por tanto:

[...] la filosofía significa, en primer lugar, conocerse mejor a uno mismo, determinar mejor sus necesidades y los medios de conseguir sus fines. En segundo término, es llevar a cabo un conjunto de reflexiones precisas que permitieran poner en práctica las acciones perfectamente adaptadas a nuestro entorno, a las expectativas de los clientes y de los proveedores, mejorando por completo el clima, la eficacia, la eficiencia, la efectividad y la productividad de la empresa. Si no se establecen sistemas y procedimientos de trabajo que satisfagan a los clientes tanto internos como externos, y si no hay liderazgo en la alta gerencia a través del modelaje de está hacia sus subordinados. (p. 10)

La satisfacción del individuo se considera como un factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en sus actividades cotidianas, con perspectivas que se rigen en base a experiencias anteriores o el logro concreto de alguna acción, situación o bien de calidad.

### **Principios de la calidad**

Galviz (2011), manifiesta que la calidad se basa también en principios que influyen en la práctica de los procesos como objetivos para controlar el mismo y mantener una armonía: “[...] La calidad está sustentada en los principios de la teoría general de sistemas por ser la organización de sistemas abiertos” (p.10). Todo sistema es una entidad conceptual o física que tiene unos objetivos y se compone de partes interdependientes o que se influyen recíprocamente en forma regular formando un todo unificado.

Las entidades son sistemas concretos que incluyen procesos de transformación, que a su vez están conformados por un conjunto de procesos. Es decir, la empresa, en este caso una entidad estatal, se considera como un proceso general en donde todos sus componentes funcionales (administración, producción, mantenimiento, atención al cliente, etc.) son considerados procesos de transformación. Están interconectados, relacionados entre sí, uno es usuario del otro y todos tienen un objetivo en común: satisfacer al cliente.

La calidad está relacionada con el cliente (usuario) y los procesos como se mencionó anteriormente:

Cliente (usuario): Es toda organización, persona o entidad, que recibe un producto o servicio y que dictamina sus especificaciones.

Ejemplo: consumidor, usuario final, minorista, mayorista, beneficiario, paciente y comprador. Los clientes pueden ser internos o externos a la organización.

*Clientes internos:* Son las personas que forman parte de la empresa y llevan a cabo los procesos.

*Clientes externos:* todos aquellos que no forman parte de la empresa, pero sobre quienes repercuten nuestros productos o servicios.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal, materiales, equipos, dinero (pp. 12-13).

En síntesis, lo importante es que el cliente es el eje de trascendencia para toda acción de servicio o atención que se imparte.

### **Teorías de Calidad**

La calidad es una condición cognitiva interna relacionado con el *saber ser para hacer bien las cosas*. La calidad es un solo y único camino, que toda la persona pueden llevar a cabo en su forma de ser, debido a que se llega al mismo punto, la calidad nos hace iguales sin interesar las diferencias de nuestra condición integral. La Teoría de la calidad abarca sobre el cómo crear las condiciones internas en la persona para que las actividades se den de la manera más pertinente, es decir una *mejora continua*. Es para fomentar la conciencia del bien saber, bien ser, bien hacer y bien tener. Calidad es considerado el bien en toda su extensión.

Robinson (2005), menciona que:

Uno de los requisitos imprescindibles de la “calidad total”, es que debe servir para establecer una relación, antes o durante, el proceso [...] en tanto que unas condición baja o mediocre en el proceso serán a menudo el resultado obvio de una deficiente relación y por ende una escasa calidad. (p. 85).

Según, Robinson afirma que si se brinda una buena calidad de servicio, se lograra crear un concepto positivo en la mente del usuario a largo plazo y para ello debe crear una relación directa con el cliente - usuarios antes, durante y después. En otros casos puede suceder que la relación no sea satisfactoria lo que genera una percepción negativa del servicio perdiendo la relación con el cliente -usuario, ello puede perjudicar la imagen de la institución o entidad que brinda el servicio en el futuro.

Robinson (2005) también habla de marketing de calidad. Presenta diferentes conceptos de marketing de calidad para analizarlos:

*Competir en calidad, diseño y servicio.* ¡Obsérvese que no mencionamos el precio! No es realmente ninguna omisión, desde luego, sino una forma de hacer resaltar la experiencia por muchos de que, cuanto más individualmente está elaborado un producto o servicio, mucha más utilidad posee para la persona para la que se ha hecho, y por tanto –si todo lo demás permanece constante-, mayor será su valor. (p. 87).

Según este investigador, se deben conocer las diferentes formas de competir ya sea en diseño y servicio. En este aspecto resaltan la importancia de la experiencia que va a vivir el cliente con el producto o servicio recibido con la finalidad de generar una relación a largo plazo,

pues los clientes no analizaran los precios sino el diseño y el servicio que perciben y reciben respectivamente, no podrán competir con otra empresa que solo busque mejorar sus precios. El precio del producto o servicio puede estar en función al valor percibido por el cliente y este puede variar a medida que el cliente reciba un buen servicio y perciba un buen diseño. Es aquí cuando los encargados de marketing deben apuntar para saber cuáles serán sus inversiones a largo plazo.

#### *Comunicaciones coordinadas y dirigidas a un objetivo*

Esto abarca conjuntamente la necesidad de apuntar con precisión al objetivo –optimizando por tanto el gasto en comunicaciones, reduciendo el desperdicio y enfocando mejor el mensaje- y la coordinación y comprensión de la gestión total de comunicaciones.

#### *Perfección del producto*

En último término, no hay marketing que pueda comercializar productos de baja calidad. Muchos de los principales fabricantes mundiales se han lanzado a alcanzar la perfección.

#### *Alianzas estratégicas*

La transformación en la estrategia de las empresas, que ahora estimulan las alianzas, es otra señal de que los auténticos productos del mañana serán la información y los conocimientos. (Robinson, 2005, pp. 88-89).

Para lograr las metas u objetivos es necesario realizar coordinaciones donde se especifiquen claramente que es lo que se quiere lograr, ello evitara gastos innecesarios y el mensaje estará mejor enfocado a lo que se quiere o pretende lograr y más aún entendible para todas las áreas involucradas.

Tener un producto perfecto, será la consecuencia de la relación que se tenga con el cliente - usuario, siendo la única forma de conocer sus necesidades tan a fondo que sería casi imposible poder equivocarse. Una ventaja competitiva de cualquier empresa que brinde un producto o servicio con el futuro debe generar alianzas estratégicas porque es la única forma de que la marca pueda competir internacionalmente en diferentes mercados.

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993). “La calidad del servicio es la percepción que se obtiene luego de una comparación del cliente-usuario con el desempeño actual del servicio que recibe, teniendo en cuenta que existen gaps externos que puedan influir en dicha percepción”. (p.17). Para todas las empresas el reto principal es brindar un servicio calidad, brindar productos intangibles ha aumentado en los últimos años considerablemente por ello se ha convertido en una economía de servicios, sobre todo en Norteamérica. La competencia se constata en el servicio que brindan.

La calidad de servicio depende de diferentes factores que influyen en la percepción de una buena o mala calidad del servicio que reciben porque eso determinara la lealtad de cada uno de sus clientes quienes los recomendaran con la publicidad boca a oído, con un servicio de calidad y así todo el mundo gana.

Para Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993), los servicios son intangibles, que puede ser percibido por los diversos tipos de clientes-usuarios. Todos los servicios son diferentes, puede variar según lo que se ofrezca o según la necesidad que se desea cubrir. La percepción de la calidad del producto o servicio se va a percibir en la entrega o

prestación del mismo, para el cliente es más complejo determinar la calidad de un servicio que de un producto. En ese sentido, muchos entienden que la calidad del servicio es solo medida en el momento dado, pero no siempre es así, hay servicios que son medidos mucho después de haberlo recibido.

Para poder evaluar la calidad de servicio se deben establecer criterios de acuerdo a la realidad o situación del servicio. Se debe tener en cuenta que dichos criterios deben ser establecidos por los mismos clientes-usuarios porque son ellos quienes reciben el servicio y son los que los pueden valorar y por ende podrá ser medido.

Para poder medir la calidad de servicio, la estrategia de marketing boca – oído cumple un rol fundamental, pues este se da entre amigos y familiares cercanos a quien recibió el servicio. Este aspecto debe cuidarse mucho porque la percepción que reciba será la que pueda recomendar o no, se debe cuidar este aspecto para que el vocero sea positivo y favorezca a la entidad. Finalmente, si el cliente que recibe el servicio está satisfecho podrá recomendarnos con futuros clientes potenciales, aumentando así las ventas, por ende mejorando los ingresos de toda organización. Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993):

La causa razonable por la que diversas organizaciones no logran afrontar con éxito el reto del servicio es porque no disponen de un liderazgo significativo. Este es un punto simple, pero importante. [...]. Para iniciar el proceso gerencial del modelo de las deficiencias, es necesario pensar en mover los tres niveles de empleados de los distintos estados de deficiencia en que se encuentren a estados de eficacia, de manera tal que puedan

comenzar a eliminar o disminuir las deficiencias que ellos mismos han ayudado a crear. (pp. 156 – 157)

Muchas entidades quieren brindar servicios de calidad pero no lo logran porque la alta dirección no tiene la voluntad de hacerlo o carecen de capacidad para cumplir el reto, quedándose solo en intento y no en un hecho.

Alonso, Barcos & Martin (2006), indican que:

La calidad total implica un enfoque integral que engloba todas las actividades que realiza la organización, tanto de tipo estratégico como operativo y de gestión, [...] orientación a la satisfacción de las necesidades y expectativas de ellos diferentes grupos de interés, maximizado de forma equilibrada el valor aportando a cada uno de ellos. (p.25).

Dichos autores no solo se centran en la calidad de un aspecto específico, él busca una calidad total donde se involucren diferentes aspectos que corresponden a una calidad en conjunto. Los autores indican que es importante conocer el tipo de calidad que necesita el cliente, por ello lo desglosan como la calidad programada, la calidad realizada y la calidad que necesita el cliente –usuario. Además, manifiestan que la calidad programada es propuesta por la empresa u organización en un inicio, este viene a ser el objetivo del producto o servicio que se proyecta llegar, para ello influyen aspectos como la planificación, los objetivos realistas, entre otros.



## **La calidad del servicio**

La calidad de servicio brindada en toda organización se define según la clase de servicio brindado al cliente o usuario, y de acuerdo a las especificaciones del mismo. Según Galviz (2011), se define la misma como:

[...] compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precio justo, etc.), evaluados por los clientes en relación al servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad no es solo “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes – independientemente de lo diestramente que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. [...] La calidad del servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseo del cliente: tomando en cuenta lo que es servicio aumentado y el potencial, definimos la calidad de servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto-proveedor (p. 44).

Ahora bien, la calidad del servicio es tanto realidad como percepción: las opiniones que emite el cliente sobre la calidad de servicio depende de cómo lo perciben en la realización del servicio en contraste directo con sus expectativas. Según esta perspectiva la calidad del servicio, desde las percepciones de los clientes puede ser definido como calidad

percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia existente entre las expectativas de los clientes y sus opiniones.

Definiéndose así:

Calidad percibida: es lo que piensa el cliente de la calidad del servicio que se le ha prestado. Es una medida de la satisfacción del cliente con la calidad que se recibe. Son sus percepciones.

Calidad real: es el nivel real de calidad suministrada al cliente. Es la calidad vista por la organización que presta el servicio.

Calidad esperada: es la calidad que el cliente supone que va a recibir cuando compra un servicio: son sus expectativas.

Entonces, se entiende que la calidad percibida es la calidad de servicio brindado por la organización, y como está influenciado de manera positiva (o de manera contraria) en el cliente, dando como resultado, lo esperado por cliente – usuario.

La satisfacción del cliente usuario se refleja en su conducta y reacción en favor a las entidad que presta el servicio (agrado o desagrado con dicha entidad). El cumplimiento eficiente de esta variable en los diversos centros de salud es indispensable ya que repercutirá en la imagen institucional de los mismos con perjuicio o agrado en relación a la prestación de servicios.

### **Administración de la calidad de Servicio**

Para poder ofrecer un servicio que se diferencie de la competencia o que sea de agrado para el ciudadano si es un servicio del Estado, se debe brindar y entregar consistentemente mayor calidad, esto como factor principal en la entidad. Al igual que los fabricantes o las prestaciones de

servicio, la mayoría de las entidades de servicios se han unido al movimiento de calidad impulsado por el cliente -usuario. Y, como los expertos en marketing de productos, los prestadores de servicio necesitan identificar que esperan los clientes meta en cuanto a la calidad del servicio: “[...] La retención del cliente quizá sea la mejor medida de calidad (la capacidad de una empresa de servicios de conservar a sus clientes depende de la consistencia del valor que les entrega)” (Kotler & Amstromg, 2007, p. 41).

Es muy importante uan adecuada atención al c liente o usuario, para que él se sienta cómodo y satisfecho.

### **Medida de la calidad de servicio**

Para que las organizaciones conserven una ventaja competitiva es indispensable y necesario contar con “indicadores adecuados que permitan establecer la medida de la calidad en los servicios suministrados” (Vergara & Montalvo, 2010, p. 25).

Medir la calidad no es sencillo, se debe saber como hacerlo, los autores nos dicen que la correcta gestión de calidad se debe a la retroalimentación del servicio realizado que es la accion mas significativa hacia la realizacion pertinente de la prestacion efectuada. A continuacion observaremos en la siguiente tabla un modelo tentativo de la medida de la calidad de servicios:

DIMENSIÓN	ASPECTO
<p><b>Elementos Tangibles</b></p>	<p>Equipamiento con bienes y diversos objetos modernos.</p> <p>Instalaciones e infraestructura atractiva.</p> <p>Aspecto integral del personal de la organización.</p>
<p><b>Fiabilidad</b></p>	<p>Promesas pertinentes, viables y realizables.</p> <p>Preocupacion en la solucion de problemas.</p> <p>Realizar el servicio en el plazo determinado y ser asertivo.</p>
<p><b>Empatia</b></p>	<p>Horario adecuado para la atencion del servicio.</p> <p>Atencion preferencial e individualizada al usuario por parte del personal.</p> <p>Preocupacion en la satisfaccion de los usuarios por el servicio.</p>
<p><b>Seguridad</b></p>	<p>La demostracion de confianza del personal al usuario es fundamental en la prestacion del servicio.</p> <p>Personal amable y preocupado por la satisfaccion del usuario.</p>
<p><b>Capacidad de Respuesta</b></p>	<p>Personal comunicativo y asertivo.</p> <p>Personal creativo y dispuestos a ayudar al usuario.</p> <p>Personal eficaz y de rapido accionar.</p>

*Modelo SERVQUAL de la medida de la calidad de servicios.* Tomado de Sexto (2007, p. 43, citado por Fino, 2008, p. 12).

La importancia de la calidad del servicio de acuerdo a la tabla observada va a depender de manera directa con la pertinente prestación del mismo y como el personal se predispone para el cumplimiento eficaz que conlleve a la excelencia del servicio dado.

### **Retroalimentación del servicio**

Que quiere decir retroalimentación, pues [...] “los procesos deben poseer una retroalimentación permanente en la que los defectos generen información sobre las causas; de esta forma existirá retroacción entre acción y conocimiento en la prestación del servicio” (Vergara & Montalvo, 2010, p. 25). Tomando base del mismo, tenemos que la gestión de la calidad toma los resultados generados y conforme a los mismos, ofreciendo nuevas estrategias para la mejora continua.

Según nos comenta Gronroos (1990):

Un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos o bienes y/o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente- usuario (p. 27).

Los servicios son considerados una serie de procesos experimentados de forma intangible, en los que la producción y el consumo no pueden separarse fácilmente, y en los que los clientes participan de forma activa en el proceso productivo, tienden a ser percibidos como complejos.

### **Dimensiones de la variable Calidad de servicio**

Mediante el cuestionario SERVQUAL se afirma que los usuarios establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega. Concluyen en que los factores encontrados determinantes en la calidad del servicio, implican en relación con la comunicación y procesos de control.

### **Dimensión Tangibilidad**

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993), hace referencia que la tangibilidad es la “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. (p.24). Lo conforma todo el aspecto físico, infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud donde se realizarán los estudios de investigación.

Ángeles (2014), sostiene que la tangibilidad es todo lo que no se brinda en un servicio se puede palpar, estos pueden ser procesados, fabricados, transformados y entregados físicamente, afirma que una empresa puede contar con productos tangibles e intangibles, como lo es la conexión a internet, este servicio no se puede ver pero si se requiere de un modem para poder utilizarlo. (párr.1).

Describir Tangibilidad es mencionar todos los bienes materiales que son valorables económicamente que se pueden ver, palpar porque es real y visible, estos pueden variar dependiendo del producto o servicio que se

brinde, son recibidos por los clientes -usuarios quienes juzgan lo que pueden ver, esto puede ser cambiado o modificado según las necesidades de los mismos.

### **Dimensión Fiabilidad**

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993), hacen referencia que la fiabilidad son las “habilidades para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. (p.24). La fiabilidad lo manifiesta el personal de los establecimientos de salud a los usuarios que acuden a buscar un servicio de calidad y por supuesto fiable.

Para Villagarcía (2010), la fiabilidad es la duración efectiva de la calidad en los productos o servicios efectuados, dando ejemplos como: si un equipo de sonido tiene vida útil y suena bien, es fiable a lo largo del tiempo a diferencia de otros que puede dar problemas constantes, entonces este ya no es fiable. La fiabilidad pretende garantizar que un producto se encuentra en óptimo estado y que durara con el tiempo. Los clientes de hoy buscan que todo lo que adquieran les puedan durar un tiempo razonable a lo que han pagado por ello, estos pueden ser electrodomésticos, bienes tecnológicos, casa, mobiliarios, etc. (párr.2).

Según Guerra (2010), la fiabilidad es la habilidad para brindar un producto o servicio ofrecido cuidadosamente, lo que se promete se cumple, por ejemplo, si se ofrece que el servicio de atención en pediatría es a partir de las 8:00 horas de la mañana. El servicio se debe garantizar que sea o sea fiable, ósea que se cumpla con lo establecido.

## **Capacidad de respuesta**

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993), hacen referencia que la capacidad de respuesta es “la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido” (p.24). Es la efectividad concreta del servicio para el agrado o satisfacción pertinente del usuario.

Según Leviticus (2014), para poder tener seguros a nuestros clientes - usuarios es necesario mantenerlos satisfechos, por lo que afirma que servirlos en todo momento antes sus dudas o consultas ayudar a que los usuarios, cumplir con los tiempos de entrega prometidos y responder a todas sus preguntas en el momento oportuno ayuda a mantenerlos felices.

Vergara y Fontalvo (2010) indican que la capacidad de respuesta va a depender de la prioridad que se le asigne a las dudas o consultas dado por los clientes, esto usualmente es comparado con lo de otras empresas que brindan el mismo servicio pues son ellos quienes determinan si el tiempo de respuesta es aceptable o no. La capacidad de respuesta viene a ser el tiempo estimado en resolver de manera adecuada alguna duda o consulta.

Para Oliva (2005), la capacidad de respuesta es la actitud que se brinda a los clientes con la finalidad de poder ayudar a dar un servicio rápido, evitando las largas e incómodas horas de espera por alguna duda, consulta o servicio requerido, es importante que se cumpla con los tiempos estimado de respuesta o entrega de algún pedido u objeto para que el usuario se sienta siempre satisfecho por el producto o servicio recibido. (párr.1).



## **Empatía**

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993), hacen referencia que es la empatía es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, consumidores o usuarios. Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, hasta llegar a punto de saber lo que siente o piensa.

Según Pérez & Merino (2009), empatía es una habilidad que tiene una persona para poder comprender lo que la otra persona intenta decirnos. También ayuda a los individuos a que puedan captar las emociones de las personas haciendo que estas se sientan menos solos, no todas las personas cuentan con esta habilidad. Esta habilidad permite que uno tenga la capacidad de vivenciar de manera directa lo que siente la otra persona desde su perspectiva, ayuda a comprender lo que las otras personas buscan o desean. (párr.1).

Para Barrios (2015), La empatía es la capacidad que tiene una persona para poder ponerse en el lugar de la otra persona. Por ejemplo cuando uno ve triste a una persona, uno también se pone triste. También si una persona está llorando uno puede lograr hasta llorar, y si se ríe también podemos cambiar rápidamente de estado, porque muchos tienen la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona en diversas circunstancias cotidianas. (párr.1).

## **Seguridad**

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1993), hacen referencia que la seguridad son los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. (p.29).

Según Ventura (2015), la seguridad es hacer sentir a las personas protegidas no necesariamente de manera física, sino también con el hecho de tener una vivienda, [...]. Esto se extiende a que la seguridad no solo es por conflictos bélicos, por ejemplo, si va a un restaurante de sea estar seguro que ahí no habrá peligro que afecte contra su vida o sus bienes. (párr.3).

La seguridad es sentirse libre de peligro o daño de cualquier circunstancia, convirtiéndose en una garantía que tienen los individuos para sentirse libres de amenaza, peligro o riesgo que pueda incomodar su tranquilidad do espacio. La seguridad abarca el aspecto individual que se refiere al peligro que puede exponerse cada persona y que pueda atentar contra su vida y salud, la otra es la seguridad social, está conformada por las leyes que rigen una sociedad que buscan proteger a la población cubriendo sus necesidades de salud, economía, alimentación, justicia, pensiones, etc. (Ventura, 2015).

## **Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios se relaciona tanto de la atención brindada como de la percepción personal acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado preventivo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento médico, el estado de salud de las personas entre otras.

Kotler (2004) define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas" (p.88). Entonces la satisfacción es el resultado de la diferencia evidencial entre la percepción que

“la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá” (p. 90).

Estas expectativas se conciben a partir de las anteriores y de las de personas en general, así como de las ofrecimientos y responsabilidades que el propio sistema de salud adquiere con los pacientes.

Diversos modelos tratan de exponer la formulación de la satisfacción del cliente los cuales se han manifestado en los últimos años con el propósito de relacionar los factores determinantes que inciden en la satisfacción:

Vela (2010) propuso el modelo de disconfirmación de las expectativas en sus investigaciones sobre la satisfacción de clientes. La disconfirmación es un proceso cognitivo del individuo que delimita el nivel satisfactorio con el producto o servicio adquirido.

Landa, Méndez y Muñoz (2006) proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen a nivel personal. Estas pretensiones afectan las emociones vividas durante la prestación del servicio.

### **Percepción del usuario**

La palabra paciente es originaria del latín *patiens* (Real Academia Española, 2010), que significa padecer o sufrir; uno de sus usos lingüísticos más comunes es como adjetivo, para referir que una persona es tolerante y tranquila, con paciencia para realizar o ejecutar una actividad específica sin necesidad de sobresaltarse. Por consiguiente, en el contexto médico, se le denomina paciente al individuo o sujeto que padece de un dolencia física o que necesita recibir tratamiento médico en beneficio de su salud, por lo tanto debe acudir a un profesional médico para tratar su padecimiento; que a diferencia del otro vocablo este proviene del griego “pathos” , que es dolor o sufrimiento; estas dos descripciones son las más representativas que pueden ser utilizados en la definición del término paciente.

En relación al primer punto, el ser humano nace siendo impaciente, buscando la satisfacción inmediata; durante la adolescencia la impaciencia alcanza su máximo esplendor ya que su organismo experimenta una auténtica revolución y cambios que le provoca conductas extremas.

Posteriormente al referirnos al paciente en términos médicos, se pueden encontrar diferentes clases, dependiendo de que padece o que tratamiento necesita para aliviar su dolencia entre estos tenemos “los pacientes oncológicos, psiquiátricos, traumatizados, pacientes hipertensos, hemipléjicos, hemofílicos, cardíacos entre muchos otros” (Landa, Méndez y Muñoz, 2006, p. 41). En ese sentido, para llegar a ser un paciente y recibir un tratamiento adecuado y como tal es necesario pasar por diversas etapas como la identificación sintomatológica, luego el diagnóstico, seguido del tratamiento y finalmente el resultado final.

Una persona motivada está lista para actuar y percibir situaciones entorno a su contexto. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación en el ámbito de satisfacción. Según Berelson, (citado por Kotler, 2004), la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo” (p.22). Todas las expresiones verbales o no, que acompañan al servicio tienen una labor fundamental en éste sentido: observar al cliente de frente, cederle el paso, manifestar con una sonrisa la alegría que produce verlo, llamarlo por su nombre, entre otras.

Cuando más complejo e intangible sea un servicio, más se aproximará el usuario a criterios inmediatamente ponderables.

De esta manera, es indispensable predisponer todas las opciones pertinentes en beneficio de la satisfacción del usuario. La percepción del servicio ha de direccionar su calidad excelente o su inadecuado proceder en brindarlo. Es importante valorar el juicio crítico del potencial cliente y tomar las medidas correctivas en beneficio de la organización.

### **Definición de términos básicos**

La definición de los conceptos básicos a la vez conformase las dimensiones en estudio de la variable nivel de satisfacción en los padres de los pacientes de acuden a los establecimientos de salud a. Así se tiene las siguientes funciones:

- a. Confort:** La percepción del usuario en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida. El estado de bienestar físico, mental y social que registra el paciente tras el servicio dado de manera adecuada.
- b. Accesibilidad:** Relacionado entre los servicios de salud brindados y los usuarios en la que, tanto unos como otros, muestran la posibilidad o imposibilidad de encontrarse en el espacio médico respectivo.
- c. Tecnología:** Conjunto de teorías que permiten el beneficio productivo y práctico del conocimiento científico. Asimismo, facilita las actividades humanas en la solución de sus necesidades y problemas.
- d. Empatía:** Actitud humana que forma parte de la Competencia Social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias e indispensables para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales.
- e. Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una determinada acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

- f. Resultado:** Estado de un paciente al final de tratamiento o de un proceso de enfermedad en el que se incluyen el grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado, apoyado, aconsejado o educado.
- g. Elementos tangibles:** Conjunto de elementos o servicios que son necesarios para la creación y funcionamiento de una organización de cualquier rubro.
- h. Servicio:** Es una actividad significativa relacionada como el conjunto de prestaciones que realiza una persona o grupo de personas hacia otras o a nivel de instituciones tanto de manera cualitativa o cuantitativa con el propósito de satisfacer necesidades determinadas.

## **1.2 Justificación de la investigación**

La satisfacción de los pacientes es uno de los parámetros que actualmente se toma en cuenta para la evaluación de la calidad de la atención en salud, por ello, es importante y justificado tomar en cuenta el concepto que tienen los pacientes en relación a los servicios médicos ofrecidos por el personal que trabaja en los establecimientos de salud de las micro redes de la red Túpac Amaru, Lima Norte.

La calidad de servicio ha ido tomando mayor importancia a lo largo de los años en todo el mundo, cada una de las empresas buscan ser líderes en su rubro, pues saben perfectamente que al brindar un servicio de calidad y satisfacer sus principales necesidades obtendrán una mayor aceptación que lograra la fidelizar a cada uno de sus clientes.

El Ministerio de Salud ha desarrollado incansables esfuerzos y elaborado diversas iniciativas para la medición pertinente de la calidad de los servicios médicos mediante la evaluación adecuada y responsable de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los centros de salud públicos se percibe un grado preocupante y creciente de insatisfacción de los pacientes. Es por ello, la necesidad de utilizar estrategias operativas y un plan de mejora de la calidad de atención por parte de los establecimientos médicos que muestren resultados a mediano plazo en beneficio de los pacientes.



Esta investigación permitirá evaluar si el personal de los establecimientos de salud suele trabajar equipo y si la organización administrativa funciona adecuadamente, y desarrollar la capacidad de liderazgo en cada recinto de salud para mejorar las actividades que se llevan a cabo en el trabajo diario, complementándose con un efectivo monitoreo e implementación de primer nivel.

Asimismo, este estudio es conveniente en cuanto a la mejora del ámbito administrativo y de salud, porque los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente –usuario con la atención de salud pueden proveer información de gran utilidad para entender o predecir el comportamiento del paciente, quien viene al establecimiento de salud por una molestia o dificultad en su salud o de terceros, y busca solución a su problema. Con esto, se contribuirá a fomentar las medidas preventivas y correctivas indispensables a fin de mejorar la calidad y eficacia con la que se proporcionan los servicios de salud.

También se justifica esta investigación porque permitirá identificar asuntos críticos, tales como: equipamiento, limpieza, preparación profesional del personal de sanidad, trato humano, tiempo de atención y organización en el proceso de atención de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud de cada micro red de Lima Norte. Para que, en base a ello, se proponga un plan de mejora que permita un servicio de calidad que contribuiría al prestigio de la institución.

### **1.3 Problema de investigación**

En el Perú la política sanitaria se divide, por un lado, en el sector público dentro del que se encuentra el Ministerio de Salud, el Seguro Social de Salud y la Sanidad de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú; y por otro lado, el sector privado. Para cada tipo de centro mencionado se puede discernir que existe una población y una demanda ya predefinida. Puesto que el acceso y el costo de atención para el servicio son distintos en cada caso dando lugar a una enorme desigualdad y un gran problema para la atención en temas de salud para el propio ciudadano.

La percepción de la calidad, al ser evaluada, permitirá identificar las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de la calidad de la atención médica brindada en las micro redes de salud Túpac Amaru, Lima Norte.

Es de vital importancia, prestar atención a las opiniones de insatisfacción, que sólo son expresadas por el paciente- usuario si algo ha ocurrido mal. Una situación dificultosa, en el contexto de la práctica de salud o de atención administrativa al usuario, puede representar una experiencia subjetiva negativa como insatisfacción, molestia, aversión o percepción de una relación interpersonal negativa con el personal del establecimiento de salud. El tiempo de demora, el tiempo de atención a cada paciente o usuario, incluyendo la duración y el número de citas, el costo de insumos (de ser el caso), el tratamiento sugerido y la calidad técnica de la atención, son consideradas como las principales razones para que un significativo número de pacientes puedan manifestar que no hay una buena atención en los establecimientos de salud, causando un alto nivel de insatisfacción.

En los establecimientos de salud de las micro redes de la red Túpac Amaru, Lima Norte, uno de los problemas más comunes la falta de rapidez en la atención al paciente, exclusivamente en el servicio de farmacia. Diversos aspectos deben ser prioritarios y tomados en cuenta, como el hecho de que la cantidad de pacientes excede la capacidad de atención del personal de salud. Es allí donde el punto crítico se establece en las relaciones interpersonales, el paciente se desespera por ser atendido y el personal al no sobrellevar la situación se estresa. Además, se generan retrasos al prescribir las medicinas que no se encuentran disponibles, ya que hay que cambiar las recetas médicas.

### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?

### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?
- ¿Cuál es el nivel de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?

## **1.4 Definición conceptual y operacional**

### **Calidad de servicio**

La calidad de servicio brindada en toda organización se define según la clase de servicio brindado al cliente o usuario, y de acuerdo a las especificaciones del mismo. Según Galviz (2011), definimos la misma como:

[...] compuesto de numerosos elementos o características de calidad, (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, producto libre de defectos al momento de la entrega, precio justo, etc.), evaluados por los clientes en relación al servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por tanto, un servicio de calidad no es solo “ajustarse a las especificaciones”, como a veces se le define, sino más bien ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes – independientemente de lo diestramente que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. [...] La calidad del servicio no solo es ajustarse a las especificaciones o deseo del cliente: tomando en cuenta lo que es servicio aumentado y el potencial, definimos la calidad de servicio como el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto-proveedor (p. 44).

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de las variables.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Presentación de los colaboradores Canales de comunicación Ubicación y apariencia de las instalaciones Equipos tecnológicos
<b>Fiabilidad</b>	Eficacia del servicio Eficiencia del servicio
<b>Capacidad de respuesta</b>	Rapidez Disponibilidad
<b>Empatía</b>	Amabilidad Consideración Pro actividad Atención personalizada Lenguaje
<b>Seguridad</b>	Ubicación de las zonas seguras Protección de datos Riesgos

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general**

Existe diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>2</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>3</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>4</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>5</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Determinar los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- Identificar los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017
- Analizar los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017
- Identificar los niveles de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017
- Analizar los niveles de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017
- Analizar los niveles de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo y diseño**

La presente investigación es de tipo básica, también denominada pura o fundamental, de nivel descriptivo y comparativo.

La investigación básica, según Sánchez y Reyes (2006), se basa en sustentos teóricos sin la necesidad o intención de aplicar los resultados para resolver problemas o fenómenos en estudio.

Es descriptivo comparativo porque se realiza un estudio a una sola variable y se comparan las muestras en función a ésta. Asimismo, la investigación realizada responde a un tipo no experimental. Hernández, Fernández, Baptista (2010), definen la investigación no experimental como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p.205). Así mismo, de corte transversal porque el nivel de satisfacción se mide una sola vez, en un solo momento. Se realizó en un período de tiempo determinado (Junio – julio 2017) en los establecimientos de salud de las micro redes de la red Túpac Amaru.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño es transversal debido a que la investigación se realizó en un momento determinado. Así mismo, el diseño de la investigación fue descriptivo comparativo, el mismo que consiste tal como lo señala Sousa, Driessnack y Costa (2007) que:

Llamados también de estudios ex pos facto o comparativos causales. Estos estudios describen, diferencias en las variables que se dan de forma natural entre dos o más casos, sujetos o unidades de estudio. Investigadores que usan un diseño comparativo,



usualmente establecen la hipótesis sobre las diferencias en las variables de las unidades a ser comparadas. La principal diferencia entre este enfoque y el cuasi-experimental es la falta de control del investigador sobre las variables. (p. 3).

En consecuencia para la investigación se ha realizado la evaluación de la Calidad de Servicio y posteriormente se procedió a comparar los niveles de percepción entre las cuatro micro redes de la Red Túpac Amaru de Lima Norte, que corresponden al estudio según la perspectiva del usuario.

Tabla 2.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

<b>Micro redes</b>	
<b>M1 - 01</b>	<b>Micro red Tahuantinsuyo</b>
<b>M2 - 02</b>	<b>Micro red Santa Luzmila</b>
<b>M3 - 03</b>	<b>Micro red Collique</b>
<b>M4 - 04</b>	<b>Micro red progreso</b>

Fuente: Red Túpac Amaru (2017)

## 2.2 Población y muestra

La población lo conforman todos los usuarios que se atienden en los establecimientos de salud de las cuatro micro redes de la red Túpac Amaru de Lima Norte, donde mensualmente se atienden aproximadamente 19,208 usuarios.

La muestra lo conforman 250 usuarios. Según Hernández *et al.* (2010), el muestreo es probabilístico, cuyo cálculo para determinar el tamaño de la muestra (n) conociendo el tamaño de la población (N) es la siguiente:

Tabla 3.

*Distribución aleatoria de la población en las en las cuatro micro redes de la red Túpac Amaru de Lima Norte.*

<b>Micro redes</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Muestra (n)</b>
<b>Micro red Tahuantinsuyo</b>	4 939	25,7	64
<b>Micro red Santa Luzmila</b>	6 930	36,1	90
<b>Micro red Collique</b>	3 508	18,3	46
<b>Micro red progreso</b>	3 811	19,9	50
<b>Total</b>	19 208	100%	250

Fuente: Red Túpac Amaru (2017)

### **2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica utilizada será la encuesta, que según Landau (2007) la técnica es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información de un contexto determinado por el investigador.

Para esta investigación, la técnica está basada en preguntas (en este caso 22 ítems), a un número considerable de personas (250 usuarios), efectuadas en forma individual, que permiten indagar información acerca de la variable en estudio.

#### **Instrumento**

Con respecto al instrumento, Hernández *et al.* (2010), explica que el cuestionario “tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217). Es así, que el instrumento a usarse será el cuestionario para evaluar los niveles de calidad de servicio de los establecimientos de salud en los cuatro micros redes de la red Túpac Amaru., Lima Norte.

#### **Ficha técnica**

**Nombre:** Cuestionario SERVQUAL

**Autores:** Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L.

**Año:** 1993

Adaptación: Dr. Yonel Tolomeo Condezo Valderrama

**Año:** 2017

**Objetivo:** Determinar los niveles de calidad de servicio en los establecimientos de salud de las cuatro micro redes de la red Túpac Amaru, Lima norte.

**Número de ítems:** 22

**Dimensiones en estudio:** Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

Escala: Likert que se define de la siguiente manera:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Confiabilidad:** Alfa de Cronbach (0,78)

**Validez.** Juicio de expertos

Tabla 4.

*Expertos que validaron el Constructo.*

Nro.	Apellidos y nombres	Descripción	Condición del instrumento
1	Mg. Fernando Alexis Nolzco Labajos	Metodólogo	Aplicable
2	Mg. Abel De La Torre Tejada	Temático	Aplicable
3	Dra. Irma Carhuancho Mendoza	Temático	Aplicable
4	Dr. Hugo Montes de Oca Serpa	Metodólogo	Aplicable
5	Mg. Luis Padilla Gondolias	Temático	Aplicable

Fuente: Elaboración propia (2018).

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

En esta investigación basada en la cuantificación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de un cuestionario. El análisis de los datos se realizará mediante la utilización de estadística con el programa SSPS 23.0.

En este proceso, luego de la validez y la confiabilidad del instrumento (hay que ratificar dichos criterios por expertos metodólogos y temáticos, con maestría y doctorado, y además un piloto de prueba), primero se recolectan todos los datos y posteriormente se analizan lo mismo. El análisis es bastante estandarizado (siguiendo un orden: estadística descriptiva con medidas de frecuencia de la variable y sus dimensiones, y la prueba de comparación no paramétrica de Kruskal Wallis).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Medidas de frecuencia

##### Resultados de la calidad de servicio por micro redes

Tabla 5.

*Niveles de la calidad de servicio en la micro Red Tahuantinsuyo*

Niveles	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	61	95,3
Regular	1	1,56
Alto	2	3,13
Total	64	100,0

Fuente: Elaboración propia (2018).

En la tabla correspondiente se puede observar que del total de encuestados (64) el 95,3% indican niveles bajos en la calidad de servicio de la micro red Tahuantinsuyo, el 1,6% indican niveles regulares y un 3,13% manifiestan niveles altos de calidad de servicio en la micro red Tahuantinsuyo.

Tabla 6.

*Niveles de la calidad de servicio en la micro Red Santa Luzmila.*

Niveles	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	86	95,56
Regular	4	4,44
Alto	0	0,0
Total	90	100,0

Fuente: Elaboración propia (2018).

En el cuadro correspondiente se puede observar que del total de encuestados (90) el 95,56% indican niveles bajos en la calidad de servicio de

la micro red Santa Luzmila, el 4,44 % indican niveles regulares y no existen niveles altos de calidad de servicio en la micro red Santa Luzmila.

Tabla 7.

*Niveles de la calidad de servicio en la micro Red Collique.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	18	39,13
Regular	22	47,83
Alto	6	13,04
Total	46	100,0

Fuente: Elaboración propia (2018).

En el cuadro correspondiente se puede observar que del total de encuestados (46) el 39,13% indican niveles bajos en la calidad de servicio de la micro red Collique, el 47,83% indican niveles regulares y un 13,04% manifiestan niveles altos de calidad de servicio en la micro red Collique.

Tabla 8.

*Niveles de la calidad de servicio en la micro Red El Progreso.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia (n)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Bajo	41	82,00
Regular	7	14,00
Alto	2	4,00
Total	50	100,0

Fuente: Elaboración propia (2018).

En el cuadro correspondiente se puede observar que del total de encuestados (46) el 82,00% indican niveles bajos en la calidad de servicio de la micro red El Progreso, el 14,00% indican niveles regulares y un 4,00% manifiestan niveles altos de calidad de servicio en la micro red El Progreso.

### 3.2. Contrastación de hipótesis

#### Contrastación de hipótesis general

**Hg:** Existe diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

Tabla 9.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

Micro redes	
<b>M1</b>	Micro red Tahuantinsuyo
<b>M2</b>	Micro red Santa Luzmila
<b>M3</b>	Micro red Collique
<b>M4</b>	Micro red progreso

Prueba: Kruskal Wallis

Si  $p > 0.05$  --> acepta H<sub>0</sub>, H<sub>1</sub>

Fuente: Elaboración propia (2018).

Tabla 10.

*Prueba Kruskal – Wallis para la variable Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017*

Variable	Calidad de servicio
Chi-cuadrado	76,182
Gl	3
Sig. asintót.	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de **agrupación**: Micro redes

Fuente: Elaboración propia (2018).



En consecuencia tal como se aprecia en la tabla 10 el p calculado es .000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir: Existe diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

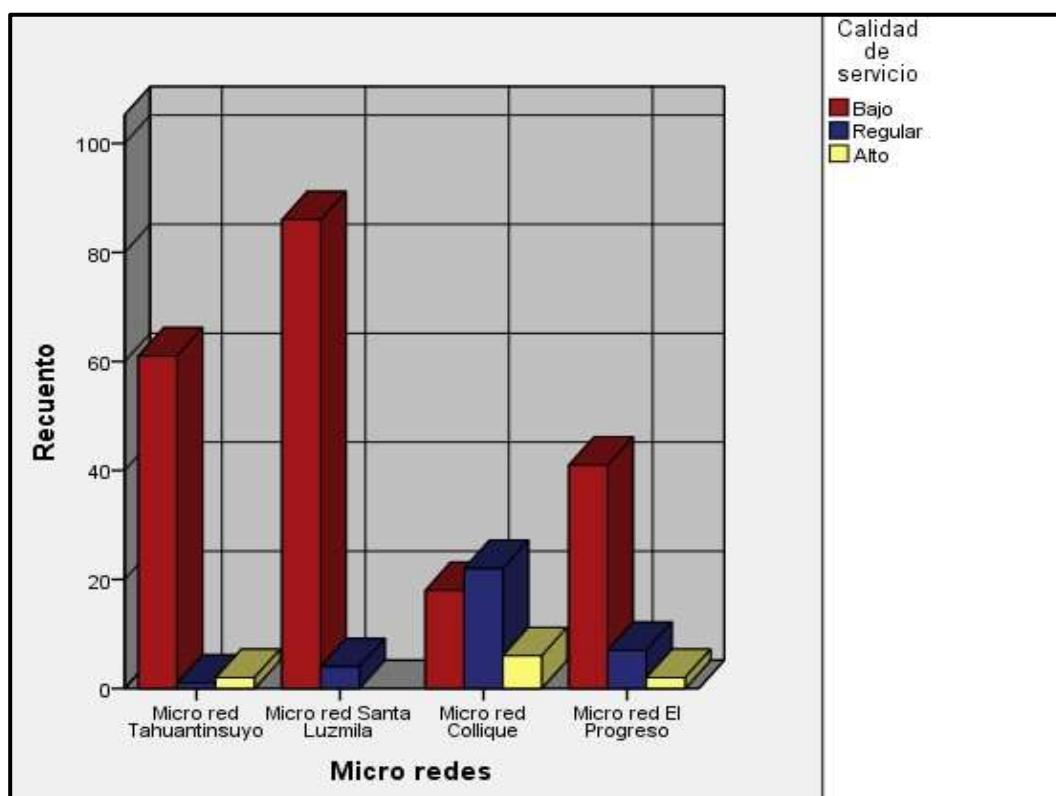


Figura 1. Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

En el gráfico se observa una mayor tendencia del nivel bajo en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, pero irregulares niveles altos y regulares en cada una de ellas.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

Tabla 11.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

Micro redes	
<b>M1</b>	Micro red Tahuantinsuyo
<b>M2</b>	Micro red Santa Luzmila
<b>M3</b>	Micro red Collique
<b>M4</b>	Micro red progreso

Fuente: Elaboración propia (2018).

Prueba: Kruskal Wallis

Si  $p > 0.05$  --> acepta H<sub>0</sub>, H<sub>1</sub>

Tabla 12.

*Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017*

<b>Dimensión</b>	<b>Tangibilidad</b>
Chi-cuadrado	62,212
Gl	3
Sig. asintót.	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Micro redes

Fuente: Elaboración propia (2018).

En consecuencia tal como se aprecia en la tabla 5 el p calculado es .000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir: Existe diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

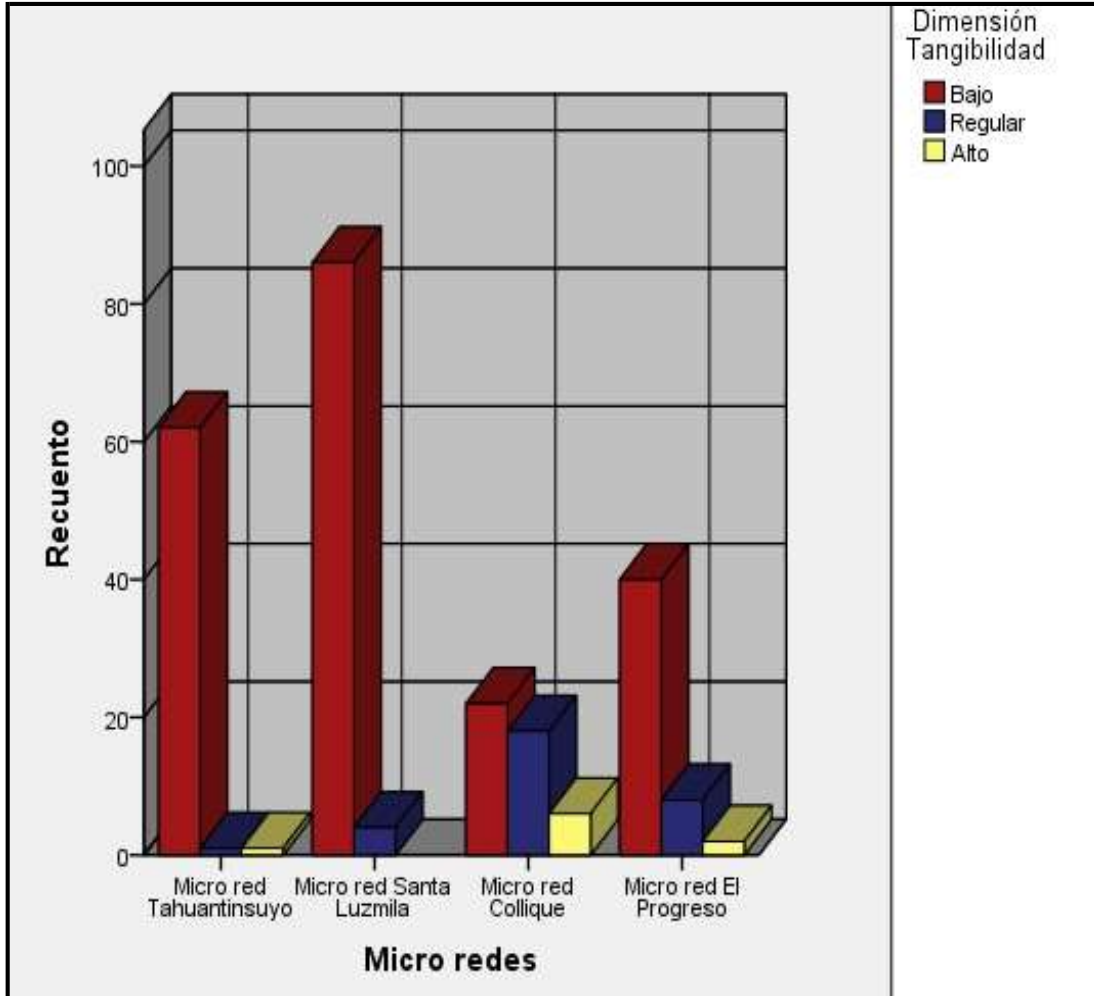


Figura 2. Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

En el gráfico se observa una mayor tendencia del nivel bajo en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, pero irregulares niveles altos y regulares en cada una de ellas.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

**H<sub>2</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

Tabla 13.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

Micro redes	
<b>M1</b>	<b>Micro red Tahuantinsuyo</b>
<b>M2</b>	<b>Micro red Santa Luzmila</b>
<b>M3</b>	<b>Micro red Collique</b>
<b>M4</b>	<b>Micro red progreso</b>

Fuente: Elaboración propia (2018).

Prueba: Kruskal Wallis

Si  $p > 0.05$  --> acepta H<sub>0</sub>, H<sub>1</sub>

Tabla 14.

*Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017*

Dimensión	Fiabilidad
Chi-cuadrado	59,591
Gl	3
Sig. asintót.	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Micro redes

Fuente: Elaboración propia (2018).

En consecuencia tal como se aprecia en la tabla 7 el p calculado es .000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir: Existe diferencias significativas en los

niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

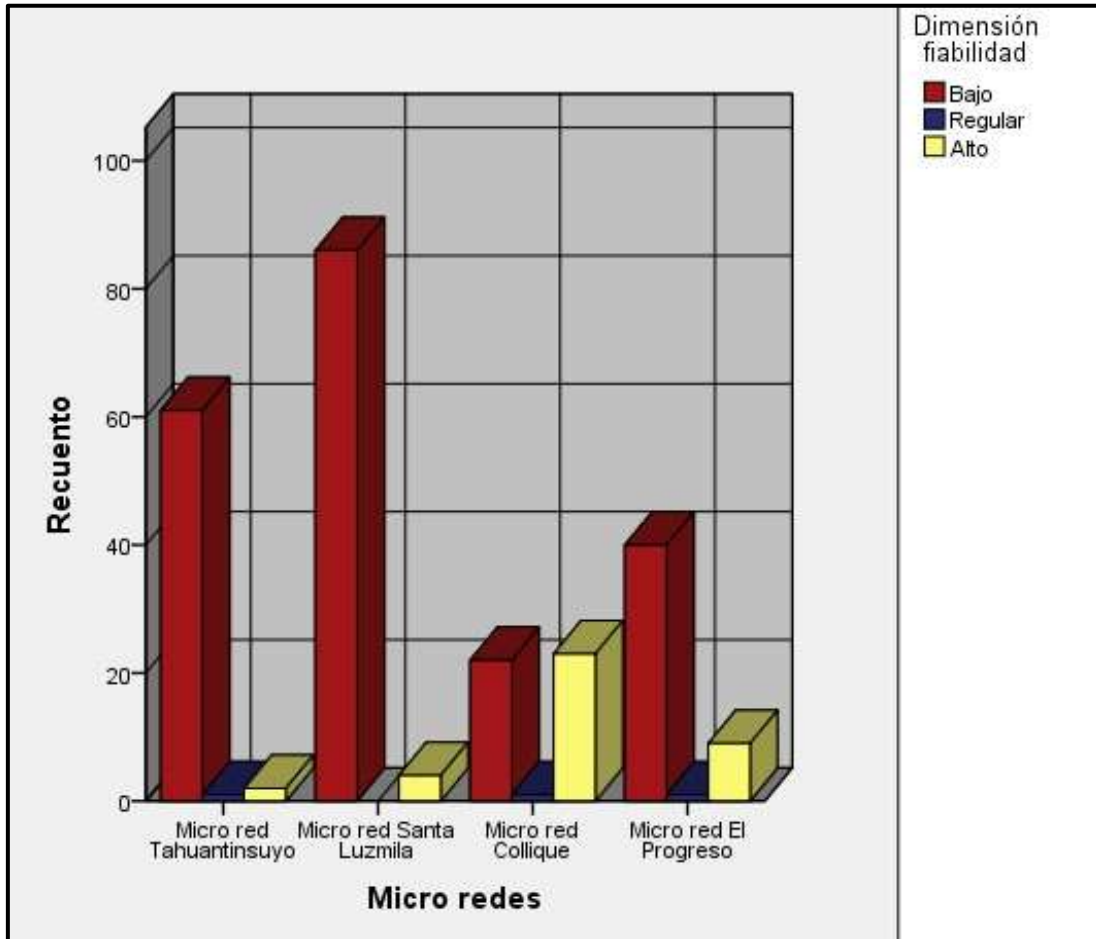


Figura 3. Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

En el gráfico se observa una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, pero en la micro red Collique existe una predominancia del nivel alto con respecto a la fiabilidad de la Calidad de servicio en dicha micro red.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

**H<sub>3</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en los niveles de Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

Tabla 15.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

Micro redes	
<b>M1</b>	<b>Micro red Tahuantinsuyo</b>
<b>M2</b>	<b>Micro red Santa Luzmila</b>
<b>M3</b>	<b>Micro red Collique</b>
<b>M4</b>	<b>Micro red progreso</b>

Fuente: Elaboración propia (2018).

Prueba: Kruskal Wallis

Si  $p > 0.05$  --> acepta H<sub>0</sub>, H<sub>1</sub>

Tabla 16.

*Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017*

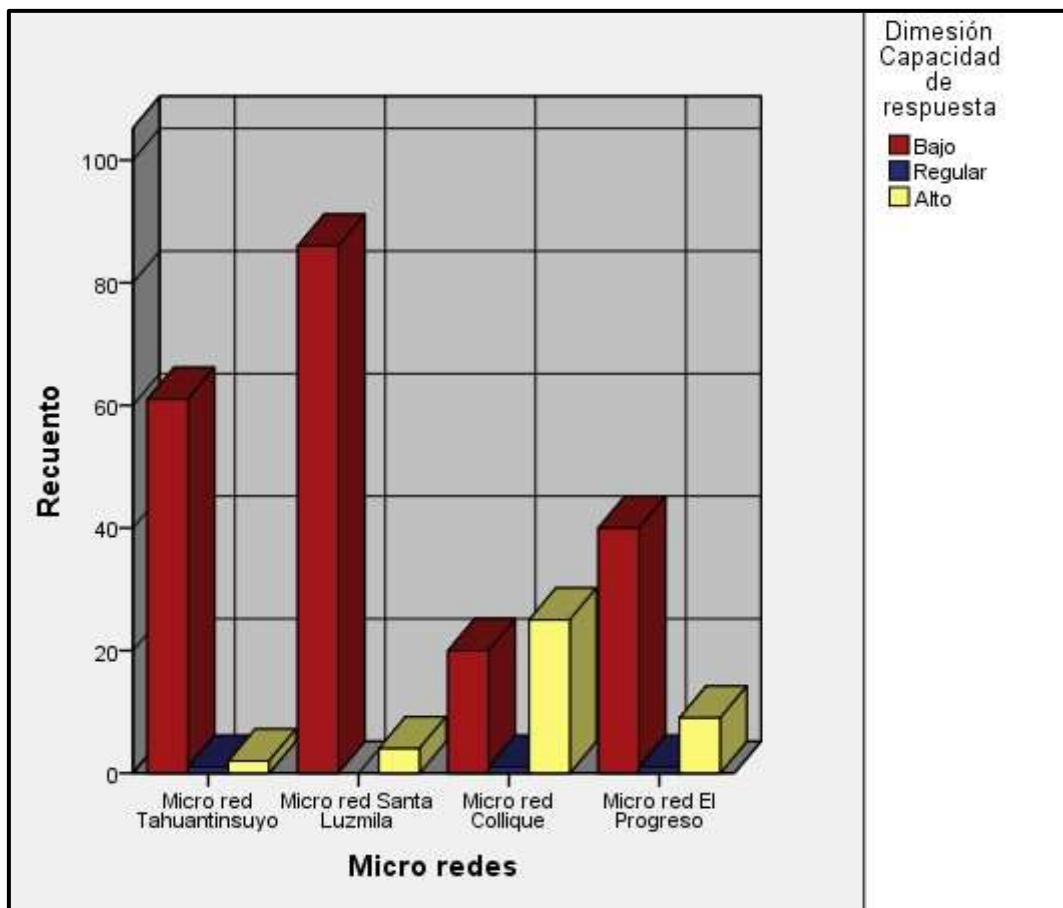
Dimensión	Fiabilidad
Chi-cuadrado	68,015
GI	3
Sig. asintót.	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Micro redes

Fuente: Elaboración propia (2018).

En consecuencia tal como se aprecia en la tabla 8 el p calculado es .000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir: Existe diferencias significativas en los niveles de Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las



cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

Figura 4. Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.



En el gráfico se observa una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, pero en la micro red Collique existe una predominancia del nivel alto con respecto a la Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en dicha micro red.

#### **Contrastación de la hipótesis específica 4**

**H<sub>4</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en los niveles de Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

Tabla 17.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

<b>Micro redes</b>	
<b>M1</b>	<b>Micro red Tahuantinsuyo</b>
<b>M2</b>	<b>Micro red Santa Luzmila</b>
<b>M3</b>	<b>Micro red Collique</b>
<b>M4</b>	<b>Micro red progreso</b>

Fuente: Elaboración propia (2018).

Prueba: Kruskal Wallis

Si  $p > 0.05$  --> acepta H<sub>0</sub>, H<sub>1</sub>

Tabla 18.

*Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017*

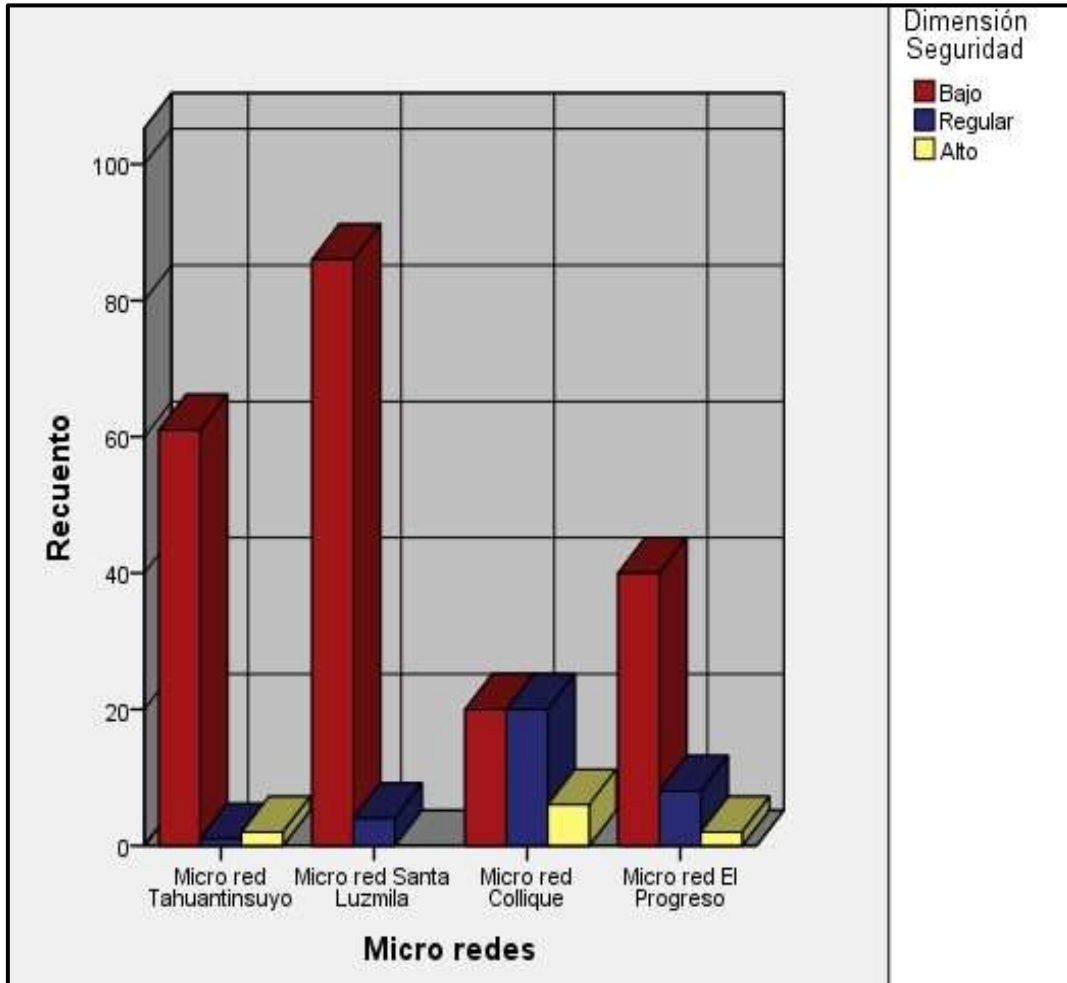
<b>Dimensión</b>	<b>Fiabilidad</b>
Chi-cuadrado	66,675
GI	3
Sig. asintót.	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Micro redes

Fuente: Elaboración propia (2018).

En consecuencia tal como se aprecia en la tabla 9 el p calculado es .000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se acepta la hipótesis alterna y se



rechaza la hipótesis nula, es decir: Existe diferencias significativas en los niveles de Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

*Figura 5.* Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

En el gráfico se observa una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a la Seguridad en dicha entidad.

### Contrastación de la hipótesis específica 5

**H<sub>4</sub>:** Existen diferencias significativas en los niveles de Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

**H<sub>0</sub>:** No existen diferencias significativas en los niveles de Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

Tabla 19.

*Micro redes de la Red Túpac Amaru, Lima Norte.*

Micro redes	
<b>M1</b>	<b>Micro red Tahuantinsuyo</b>
<b>M2</b>	<b>Micro red Santa Luzmila</b>
<b>M3</b>	<b>Micro red Collique</b>
<b>M4</b>	<b>Micro red progreso</b>

Fuente: Elaboración propia (2018).

Prueba: Kruskal Wallis

Si  $p > 0.05$  --> acepta H<sub>0</sub>, H<sub>1</sub>

Tabla 20.

*Prueba Kruskal – Wallis para la dimensión Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017*

Dimensión	Fiabilidad
Chi-cuadrado	63,098
Gl	3
Sig. asintót.	,000

a. Prueba de Kruskal-Wallis

b. Variable de agrupación: Micro redes

Fuente: Elaboración propia (2018).

En consecuencia tal como se aprecia en la tabla 10 el p calculado es .000 y resulta ser menor a 0.05, por tal razón se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir: Existe diferencias significativas en los niveles de Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.

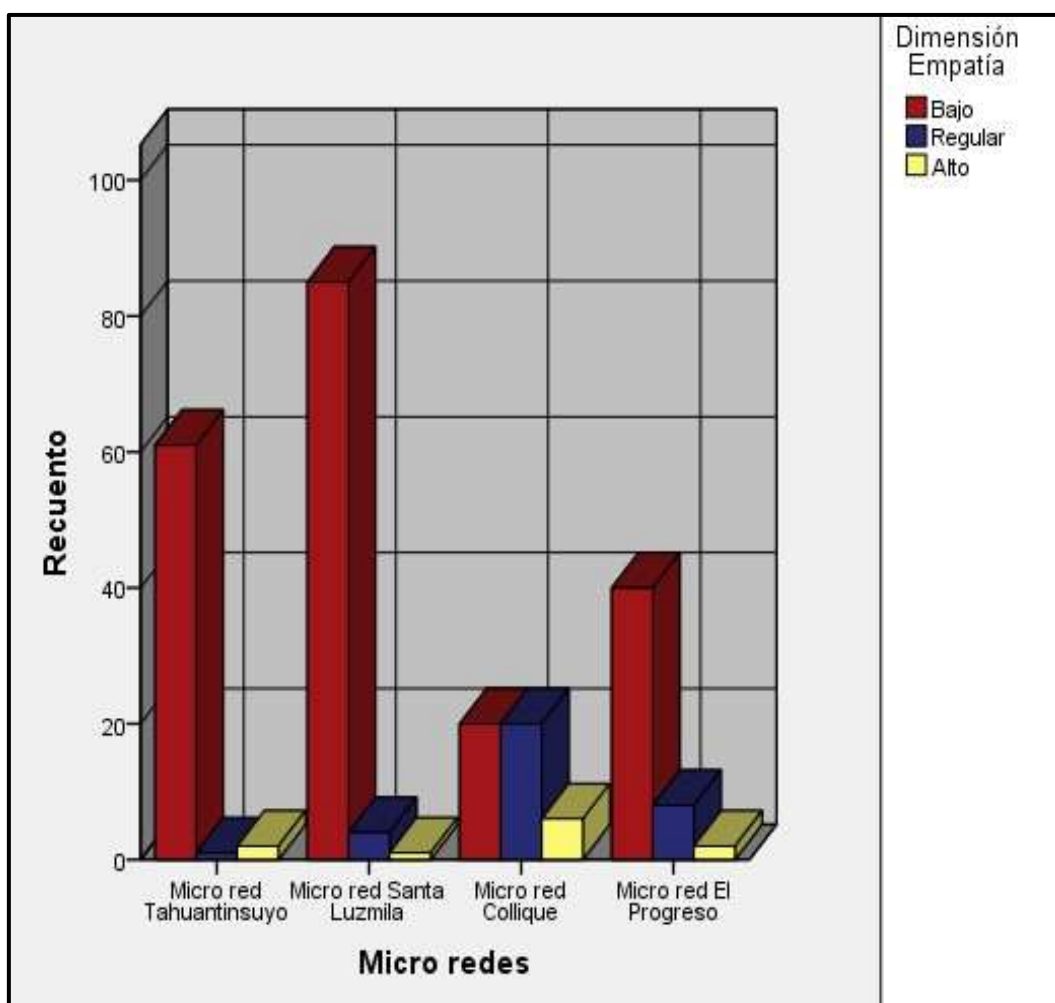


Figura 6. Gráfico de barras comparativas referente a los niveles de Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017

En el gráfico se observa una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a los niveles de empatía en dicha entidad.

#### **IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

La calidad se manifiesta como un conjunto de peculiaridades esenciales a un determinado objeto que le confieren la capacidad para satisfacer los diversos tipos de necesidades. La calidad es una estrategia competitiva, donde el cliente o usuario no deja el producto o servicio porque tiene valor para él, es decir, tiene aptitud para el uso o servicio. El cliente o usuario es toda organización, persona o entidad, que recibe un producto o servicio y que dictamina sus especificaciones, como, por ejemplo: el consumidor, usuario final, minorista, mayorista, beneficiario, paciente y comprador.

La satisfacción de los pacientes es uno de las aristas que se toma en cuenta para evaluar la calidad de la atención en salud, por eso, es importante y justificado tener en cuenta la percepción que tienen los pacientes en relación a los servicios ofrecidos por el personal que trabaja en los establecimientos de salud de las micro redes de la red Túpac Amaru, Lima Norte.

Las 4 micro redes de la Red de Salud Túpac Amaru, tiene asignada una población total de 701 828 habitantes, repartidas entre las 4, de estas micro redes cada tienen centros, puestos y un materno cada uno, que quiere decir que los centros son establecimientos que atienden 12 horas en ambos turnos y la demanda es mayor porque ofrecen más servicios como laboratorio, rayos x, farmacia, entre otros, mientras que en los puestos de salud, solo el horario de atención es de 6 horas de 8 a 2pm, y los servicios que prestan son mínimos, hay poco profesionales también, en cambio un materno o centro materno perinatal, es como un hospital pero solo para partos normales no cesáreas y cada micro red tiene un materno.

En calidad de servicio el que tiene mayor reconocimiento por coberturas, mayor atención con SIS, y mejores indicadores es la micro Red Collique, en segundo lugar, es la micro red Tahuantinsuyo, en tercer lugar, micro red Carabaylo y en cuarto lugar la micro red santa Luzmila, considerando que están micro redes se encuentran en realidades sociales y económicas diferentes. Quizás Santa Luzmila demuestre un nivel bajo porque es zona urbana y la gente de esos lugares desea atenderse solo en clínicas, por eso no hay buena demanda, pero también puede que no haya buena promoción de los servicios de salud.

En la micro red Tahuantinsuyo, está el materno que tiene más años de antigüedad, y la gente se atiende a libre demanda sin necesidad de hacer tanta promoción y la población atendida presenta las mismas características que el usuario de la micro red de Collique, cuyas personas son muy pobres y acuden a la “posta” más cerca de casa.

Con respecto a la hipótesis general, que indica que existe diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017; luego de la contrastación de hipótesis, se asevera que, si existen diferencias, comprobando esta hipótesis. Esto se afirma cuando en los resultados de las cuatro micro redes de salud, hay una tendencia de niveles bajos (con porcentajes variados en cada red) en todos los casos, pero irregulares resultados en los niveles altos y regulares. Esta afirmación contrasta con los estudios de De la Cruz (2015), cuyos resultados mostraron que el 87.5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención y un 12.5 regularmente satisfecho; en una clínica de Trujillo- Perú. Así mismo, coinciden con los estudios de Ninamango (2014), quien demuestra en su

investigación una alta insatisfacción respecto a la calidad del servicio que se oferta y que supera un alto porcentaje.

La hipótesis 1, afirma que existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Los resultados de contrastación de hipótesis confirman la misma, determinándose una mayor tendencia del nivel bajo en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, pero irregulares niveles altos y regulares en cada una de ellas. Siendo el punto máximo de calidad reflejada en los niveles regulares y altos que muestra la micro red Collique. Los resultados de Redhead (2015) confirman este resultado, dado que en su estudio también se determinaron niveles regulares y moderados, que con lleva a plantear propuestas pertinentes en relación al sistema de monitoreo y a su eficaz participación en la mejora de los servicios médicos a nivel local y regional.

La hipótesis 2, indica que existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. El nivel de significancia de la prueba Kruskal Wallis arrojó 0.000 es decir se aprobó la hipótesis alterna 2. Es decir, se determinó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, pero en la micro red Collique existe una predominancia del nivel alto con respecto a la fiabilidad de la Calidad de servicio en dicha micro red. Estos resultados coinciden con Ortiz (2014) y Delgado, Vásquez y De Moraes (2011) estudios que permitieron observar realidades médicas paralelas con el propósito de obtener información pertinente sobre calidad de atención y de servicios para la mejora de los mismos en beneficio de los usuarios de cada entidad o micro red en estudio.



La hipótesis 3 indica que existen diferencias significativas en los niveles de Capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Los resultados de este estudio confirman la hipótesis, determinándose una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, pero en la micro red Collique existe una predominancia del nivel alto con respecto a la Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio en dicha micro red. La capacidad de respuesta se refleja en el poder tener seguros a nuestros clientes - usuarios y para eso es necesario mantenerlos satisfechos, por lo que afirma que servirlos en todo momento antes sus dudas o consultas ayudar a que los usuarios, cumplir con los tiempos de entrega prometidos y responder a todas sus preguntas en el momento oportuno ayuda a mantenerlos felices. Los resultados de González, Vallecillos y Hernández (2013) coinciden con lo de este estudio, con la salvedad que es necesario según estos investigadores, la necesidad de implementar un sistema de monitoreo mediante indicadores de gestión de la calidad en la prestación de servicios médicos.

La hipótesis 4, sostiene que existen diferencias significativas en los niveles de Seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Se aprueba esta hipótesis y se identificó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a la Seguridad en dicha entidad. Los Coronado, Cruz, Macías, Arellano y Nava (2013), coinciden con estos resultados afirmando que es necesario que la atención médica sea oportuna, tenga competencia profesional y seguridad, respetando los principios éticos de la

praxis médica y satisfaciendo las principales necesidades de salud y expectativas de los usuarios.

Finalmente, la hipótesis 5, sostiene que existen diferencias significativas en los niveles de Empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. El nivel de significancia de la prueba Kruskal Wallis arrojó 0.000 es decir se aprobó la hipótesis alterna 5. Se determinó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a los niveles de empatía en dicha entidad. Los resultados coinciden con los estudios de Viscaíno (2016), quien identificó problemas de insatisfacción del usuario, en los tiempos de espera de los pacientes durante el proceso de la atención y la empatía con los trabajadores de la entidad médica.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera:** Existen diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Existe además una predominancia de niveles deficientes de calidad siendo la micro red Santa Luzmila la que tiene mayores indicadores bajos y la micro red Collique que presenta indicadores regulares y altos, y sólo un 39,12% de nivel bajo en la calidad del servicio.

**Segunda:** Existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Se determinó una mayor tendencia del nivel bajo en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, pero irregulares niveles altos y regulares en cada una de ellas. Siendo el punto máximo de calidad reflejada en los niveles regulares y altos que muestra la micro red Collique.

**Tercera:** Existen diferencias significativas en los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Además, se determinó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, pero en la micro red Collique existe una predominancia del nivel alto con respecto a la fiabilidad de la Calidad de servicio en dicha micro red.

**Cuarta:** Existen diferencias significativas en los niveles de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Se identificó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a la Seguridad en dicha entidad.

**Quinta:** Existen diferencias significativas en los niveles de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Se identificó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a la Seguridad en dicha entidad.

**Sexta:** Existen diferencias significativas en los niveles de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017. Se determinó una mayor tendencia del nivel bajo en las tres micro redes de salud de Lima Norte, aunque en la micro red Collique existe una predominancia del nivel regular con respecto a los niveles de empatía en dicha entidad.

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Continuar con los estudios sobre la calidad de servicio para optimizar la calidad de atención en salud y detectar puntos importantes como son: Equipamiento, Infraestructura y el Talento Humano, que son requisitos engloban con todo lo que debe disponer los centros de salud para una óptima calidad.

**Segunda:** Buscar aliados estratégicos para la mejora de la infraestructura en los diversas micro redes de salud de Lima Norte.

**Tercera:** Fomentar capacitaciones y actualizaciones al personal médico y administrativo para que el paciente – usuario se sienta cómodo y satisfecho en el establecimiento de salud.

**Cuarta:** Implementar un sistema de control y monitoreo mediante indicadores de gestión de la calidad que reflejen el ben servicio médico y la capacidad de respuesta que se requiere.

**Quinta:** Establecer con mejorar respectivas en base al contexto en que vive la comunidad, normas y manuales de seguridad en cada micro red de salud, para la mejor atención al paciente.

**Sexta:** Realizar taller der concientización y coaching a los trabajadores de las micro redes de salud, para el mejorar las relaciones empáticas con los pacientes - usuarios.

## **VI. AGRADECIMIENTOS**

Dedicado a mi esposa e hijos, por su apoyo incondicional en este crecimiento profesional

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, M., Barcos, L., & Martin, J. I. (2006). *Gestión de la Calidad de los procesos*. Madrid: Sintesis.

Àngeles, R. (19 de Enero de 2014). Significados. Obtenido de Tangibilidad:

Babakus, E. y Mangold, W.G. (1992). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. *Health Services Research* 26:6, p. 767-786.

Barrios, J. (15 de Enero de 2015). TusEjemplos. Obtenido de *TusEjemplos*.

Coronado, R; Cruz, E; Macías, S; Arellano, A; y Nava, T. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25, (1), pp. 26-33.

De la Cruz, A. (2015). *Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología*. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Delgado, M; Vásquez, M; y De Moraes, L. (2011). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Pública*, 12, (4), pp. 533-545.

- Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gronroos, C. (1990). Marketing y Gestión de Servicios . *En C. Gronroos, Marketing y Gestión de Servicios* (p. 27). España: Diaz de Santo.
- Guerra, M. (30 de Octubre de 2010). *Calidad en el servicio*. Obtenido de Calidadenelservicio
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Infagon.
- Kotler, P. (2004). *Marketing Management*. 11<sup>a</sup> ed. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing versión para Latinoamérica* (décimo primera ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Landa, F., Méndez, G. y Muñoz, M. (2006). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 45(2), 149-155.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Alfa.
- Leviticus, J. (4 de Abril de 2014). *La Voz de Houston*. Obtenido de La Voz de Houston:
- Mejía, Y & Amaya, R. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de*



*abril a junio 2011. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Hospitalaria. Universidad Del Salvador.*

Merino, B. y Reyes, M. (2014). *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú.* Tesis para optar el título profesional en Estadística e Informática. Universidad Privada San Martín de Porres. Lima.

Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014.* Lima: UNMSM.

Oliva, E. J. (1 de Junio de 2005). *Revista Innovar.* Obtenido de Revista Innovar:

Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa-Chorrillos en el año 2014.* Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad Total de la Gestión de Servicios: como lograr el Equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los Consumidores.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Pérez, J., & Merino, M. (20 de Enero de 2009). *Definicion.de.* Obtenido de Definicion.de: Real Academia Española (2010).

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.* Tesis para optar el

grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.

Robinson, J. (2005). *El marketing de calidad total*. Madrid, España.: Deusto.

Romero, G. A. (30 de mayo de 2015). Ventana al futuro. *Gestión*, p.p. 2- 4. Recuperado el 18 de Julio de 2016, de <http://gestion.pe/empresas/ventana-al-futuro-2133348>.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión universitaria.

Sexto, L. (2007). *El ciclo de la calidad*. México: Ediciones Universitaria.

Silva, R. (2011). *La calidad total en organizaciones y entornos complejos: análisis en una Aerolínea de bandera*. Tesis para optar el grado de Doctor en Contabilidad y Organización de Empresas. Universidad Autónoma de Madrid. España.

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-am Enfermagem*, 1-6.

Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Vargas, V; Valecillos, J; y Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 19, (4), pp. 663-671.
- Vela, A. (2010). *La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión*. Canadá: En Universidad y Empresa.
- Ventura, J. P. (2 de Febrero de 2015). El orden mundial . Obtenido de El orden mundial
- Vergara, J., & Fontalvo, T. (2010). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008* (Primera ed.). Malaga: Eumed - Universidad de Malaga.
- Villagarcia, T. (12 de Agosto de 2010). Nueva Docencia. Obtenido de Nueva Docencia
- Viscano, K. (2016). *Grados de satisfacción de los usuarios del servicio de clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas. Para optar título de odontología*. Universidad de las Américas, Lima, Perú.
- Ydrogo, M. (2015). *Participación de los líderes pedagógicos en la elaboración del proyecto curricular institucional*. Tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en Currículo. Pontificia Universidad Católica. Lima.

## Webgrafía

- <http://www.significados.com/tangible/>.
- <http://tusejemplos.com/ejemplos-de-empatia/>.
- <http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
- <http://www.scielosp.org/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- <https://calidadenelservicio.wordpress.com/2010/10/30/>.
- <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-capacidad-de-respuesta-al-cliente-13094.html>.
- <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.
- <http://definicion.de/>.
- [www.rae.es/](http://www.rae.es/)
- [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9300/48695\\_silva\\_maranhao\\_roncalli.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9300/48695_silva_maranhao_roncalli.pdf?sequence=1)
- <http://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- <http://elordenmundial.com/2015/02/02/introduccion-al-concepto-de-seguridad/>.
- [http://www.est.uc3m.es/esp/nueva\\_docencia/leganes/ing\\_industrial/estadistica\\_industrial/doc\\_grupo1/archivos/Fiabilidad%20apuntes%20PDF.pdf](http://www.est.uc3m.es/esp/nueva_docencia/leganes/ing_industrial/estadistica_industrial/doc_grupo1/archivos/Fiabilidad%20apuntes%20PDF.pdf).

## VIII APÉNDICES Y ANEXOS

### 8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia

Título:

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<b>General</b>	¿Cuál es el nivel de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?	Determinar los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.	Existe diferencias significativas en los niveles de la Calidad de servicio desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.	Calidad de servicio	Enfoque cuantitativo Tipo descriptiva comparativa  Diseño no experimental transversal
<b>Específicos</b>	¿Cuál es el nivel de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017? ¿Cuál es el nivel de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017? ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro	- Identificar los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017 - Analizar los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte,	<b>H<sub>1</sub>:</b> Existen diferencias significativas en los niveles de tangibilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017 <b>H<sub>2</sub>:</b> Existen diferencias significativas en los niveles de fiabilidad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima		La muestra lo conforman 250 usuarios. de las cuatro micro redes de la red Túpac Amaru de Lima Norte,  Se utilizó medidas descriptivas y la prueba de Kruskal – Wallis

	<p>redes de salud de Lima Norte, 2017?  ¿Cuál es el nivel de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?  ¿Cuál es el nivel de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017?</p>	<p>2017</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar los niveles de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017</li> <li>- Analizar los niveles de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017</li> <li>- Analizar los niveles de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017.</li> </ul>	<p>Norte, 2017</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> Existen diferencias significativas en los niveles de capacidad de respuesta desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017</p> <p><b>H<sub>4</sub>:</b> Existen diferencias significativas en los niveles de seguridad desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017</p> <p><b>H<sub>5</sub>:</b> Existen diferencias significativas en los niveles de empatía desde la percepción del usuario en las cuatro micro redes de salud de Lima Norte, 2017</p>		
--	--	---	--	--	--

## 8.2 Anexo N° 2 Cuestionario

### ENCUESTA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración.

Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad cada pregunta. La información que nos proporcionará será muy importante para nuestra investigación.

#### INSTRUCCIONES:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la alternativa que usted crea conveniente, Debe marcar solo una alternativa.

Edad:  Sexo: M ( ) F ( )

ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TANGIBILIDAD	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi p	Siempre
1. El establecimiento de salud cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
2. Las instalaciones físicas (infraestructura) del establecimiento de salud son visualmente atractivas.					
3. Los empleados del establecimiento de salud tienen buena presencia.					
4. En el establecimiento de salud, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
5. El establecimiento de salud tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios.					
DIMENSIÓN FIABILIDAD					
6. Cuando el establecimiento de salud promete hacer algo en una fecha, lo cumple.					
7. Cuando tiene usted tiene un problema, el establecimiento de					

salud muestra un interés sincero e inmediato por solucionarlo.					
8. El establecimiento de salud lleva a cabo un servicio de calidad al usuario desde un primer momento.					
9. El establecimiento de salud lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
10.El establecimiento de salud mantiene informados a los usuarios sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios.					
<b>ÍTEMS O PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi p</b>	<b>Siempre</b>
11. Los empleados del establecimiento de salud le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
12. Los empleados del establecimiento de salud le proporcionan un servicio rápido.					
13. Los empleados del establecimiento de salud siempre están dispuestos a ayudarle.					
14. Los empleados del establecimiento de salud nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>DIMENSIÓN SEGURIDAD</b>					
15. El comportamiento de los empleados del establecimiento de salud le inspira confianza.					
16. Se siente seguro en sus transacciones que realiza dentro del establecimiento de salud					
17. Los empleados del establecimiento de salud suelen ser corteses con usted.					
18. Los empleados del establecimiento de salud tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					



DIMENSIÓN EMPATÍA					
19. El establecimiento de salud le proporciona atención individualizada.					
20. El establecimiento de salud cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21. El establecimiento de salud se interesan por actuar del modo más conveniente para usted.					
22. Los empleados del establecimiento de salud comprenden sus necesidades específicas.					

**¡Muchas gracias, su apoyo es determinante para mi investigación!**

### 8.3 Anexo N° 3 Base de datos

Nro.	Tangibilidad						total	Fiabilidad					total	Capacidad de respuesta				total	Seguridad				total	Empatía				Total	Calidad
	Micro red	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14		15	16	17	18		19	20	21	22		
1	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
2	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
3	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
4	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
5	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
6	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
7	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
8	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
9	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
10	1	4	4	5	4	1	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
11	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
12	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
13	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
14	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
15	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
16	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
17	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
18	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
19	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
20	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
21	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
22	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
23	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32

24	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
25	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
26	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
27	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
28	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
29	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
30	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
31	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
32	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
33	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
34	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
35	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
36	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
37	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
38	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
39	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
40	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
41	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
42	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
43	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
44	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
45	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
46	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
47	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
48	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
49	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32

50	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
51	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
52	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
53	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
54	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
55	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
56	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
57	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
58	1	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
59	1	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
60	1	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
61	1	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
62	1	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
63	1	4	4	5	4	1	18	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	84
64	1	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	2	12	4	2	2	2	10	4	2	2	2	10	4	4	1	1	10	54
65	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
66	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
67	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
68	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
69	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
70	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
71	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
72	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
73	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
74	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
75	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32

76	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
77	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
78	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
79	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
80	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
81	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
82	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
83	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
84	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
85	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
86	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
87	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
88	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
89	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
90	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
91	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
92	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
93	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
94	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
95	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
96	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
97	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
98	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
99	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
100	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
101	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32

102	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
103	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
104	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
105	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
106	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
107	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
108	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
109	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
110	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
111	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
112	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
113	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
114	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
115	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
116	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
117	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
118	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
119	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
120	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
121	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
122	2	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
123	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
124	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
125	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
126	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
127	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29

128	2	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
129	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
130	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
131	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
132	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
133	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
134	2	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
135	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
136	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
137	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
138	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
139	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
140	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
141	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
142	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
143	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
144	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
145	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
146	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
147	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
148	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
149	2	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
150	2	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
151	2	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
152	2	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
153	2	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32

154	2	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
155	3	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
156	3	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
157	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
158	3	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
159	3	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
160	3	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
161	3	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
162	3	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
163	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
164	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
165	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
166	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
167	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
168	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
169	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
170	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
171	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
172	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
173	3	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
174	3	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
175	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
176	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
177	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
178	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
179	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79



180	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
181	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
182	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
183	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
184	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
185	3	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
186	3	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
187	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
188	3	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
189	3	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
190	3	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
191	3	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
192	3	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
193	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
194	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
195	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
196	3	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
197	3	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
198	3	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
199	3	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
200	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	67
201	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
202	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
203	4	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
204	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
205	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29

206	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
207	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
208	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
209	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
210	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
211	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
212	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
213	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
214	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
215	4	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	97
216	4	3	4	3	3	3	16	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	3	3	14	79
217	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
218	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
219	4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	67
220	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
221	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
222	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
223	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
224	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
225	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
226	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
227	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
228	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
229	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
230	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
231	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32

232	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
233	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
234	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
235	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
236	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
237	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
238	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
239	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
240	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
241	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
242	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
243	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
244	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
245	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29
246	4	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	36
247	4	1	2	1	2	3	9	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	5	2	2	1	1	6	1	1	1	2	5	32
248	4	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	34
249	4	1	2	2	2	2	9	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	1	2	1	1	5	33
250	4	2	1	1	1	1	6	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	29

