



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de  
tópico del centro de salud el Progreso 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORAS:**

Br. Melissa Antonia Neyra Hizo  
Br. Belissa Rosario Macedo Guerrero

**ASESORA:**

Dra. Isabel Menacho Vargas

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones

**PERÚ – 2017**

## **Página del jurado**

---

Dr, Felipe Guizado Oscco  
Presidente

---

Dra. Isabel Menacho Vargas  
Secretario

---

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios que con su gran amor y sabiduría nos han guiado a alcanzar nuestros éxitos en nuestra vida profesional.

A mis padres y a mi tía Marina que con su amor y dedicación me han apoyado en todo momento.

A mi amado esposo y a mi adorado hijo por su apoyo incondicional en las distintas etapas en mi vida profesional

Las autoras

## **Agradecimiento**

A todas las personas que me han apoyado en forma incondicional, en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente

A nuestros asesores que con su dedicación nos apoyaron en el desarrollo del presente trabajo.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Belissa Rosario Macedo Guerrero y Melissa Antonia Neyra Hizo, estudiantes del Programa Maestría en Gestión de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10739115 y DNI. N° 40930275, con la tesis titulada “Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Marzo de 2016

-----  
--  
Belissa Rosario Macedo Guerrero  
DNI: 10739115

-----  
Melissa Antonia Neyra Hizo  
DNI: 40930275

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes presentamos la Tesis titulada "Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016", con la finalidad de Identificar el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de la Salud

La presente investigación consta de ocho capítulos: En el primero se expone los antecedentes de la investigación, la fundamentación teórica de la variable, la justificación, el problema, y los objetivos. En el capítulo dos se presenta la operativización de la variable, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población, la muestra, el muestreo, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo de los datos. En el cuarto capítulo se presenta la discusión de resultados. En el quinto capítulo se presenta la discusión. En el sexto capítulo se presenta las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación, En el séptimo las recomendaciones. En el capítulo ocho se presenta las referencias bibliográficas y finalmente se incluye los anexos.

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	13
1.2 Antecedentes	13
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.4 Justificación	27
1.5 Problema	28
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	30
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	32
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño	35
2.6 Población, muestra y muestreo	35
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8 Métodos de análisis de datos	39
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	41

3.2	Contrastación de hipótesis	
	<b>Capítulo IV: Discusión</b>	48
	<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	52
	<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	54
	<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	57
	<b>Anexos</b>	
1	Matriz de consistencia	61
2	Cuestionario	63
4	Confiabilidad del instrumento	65
5	Validación del instrumento	66
6	Base de datos	70



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Claves para evaluar el grado de calidad alcanzada por un servicio o sistema	20
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de la variable	33
<b>Tabla 3:</b> Frecuencia y porcentajes de la percepción de la calidad del usuario externo	41
<b>Tabla 4:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles	42
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad	43
<b>Tabla 6:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	44
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad	45
<b>Tabla 8:</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía	46

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Porcentaje de la percepción de la calidad del usuario externo	41
<b>Figura 2:</b> Porcentaje de la dimensión elementos tangibles	42
<b>Figura 3:</b> Porcentaje de la dimensión fiabilidad	43
<b>Figura 4:</b> Porcentaje de la dimensión capacidad de respuesta	44
<b>Figura 5:</b> . Porcentaje de la dimensión empatía	46

## **Resumen**

El objetivo general de la investigación fue Identificar el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016. La población objeto de estudio, estuvo conformada por 850 usuarios externos del centro de salud el Progreso, 2016, la muestra fue de 110 usuario

El método empleado en la investigación fue básica, descriptiva y según su propósito el diseño no experimental, de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue un cuestionario el cual abarco las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles; conformado por 2 ítems medidos en una escala Likert.

La investigación evidencio que el 52,7% de los encuestados manifiestan que está en un nivel regular la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016. En lo referente a las dimensiones a excepción de empatía que tiene su mayor porcentaje (54,5%) en el nivel bueno mientras capacidad de respuesta en un nivel regular con un 66,4%; elementos tangibles con un 59,1% , a fiabilidad con un 65,5% y por último la empatía (58,2%)

Palabras claves: Calidad, Usuario externo, Percepción

## **Abstract**

The overall objective of the research was to identify the level of perception of the quality of external service user topic health center Progress, 2016. The population under study consisted of 850 external users of the health center Progress, 2016, the sample was 110 user

The method used in the research was basic, descriptive and as its purpose the non-experimental design, cross section, for data collection survey and the instrument was used as a technique was a questionnaire which spanned the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles; consisting of two items measured on a Likert scale.

The research evidenced that 52.7% of respondents say they are in a regular level perception of the quality of external service user health center topic Progress, 2016. With regard to the dimensions except for empathy which has its highest percentage (54.5%) in the good level while responsiveness on a regular level with 66.4%; tangibles with 59.1% reliability with 65.5% and finally empathy (58.2%)

Keywords: Quality, External Us

## **I.- Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **1.1.1.- Antecedentes Internacionales**

Martínez (2011), en su tesis *Percepción de los usuarios externos en la atención brindada en el servicio de hemodiálisis del hospital Escuela Tegucigalpa, Honduras, primer semestre, 2011*, el estudio tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario externo que asisten al Área de Hemodiálisis, se trabajó con 40 pacientes, el tipo de estudio es descriptivo cuantitativo, el autor concluye que la mayoría opina que no están satisfechos, en lo referente al tiempo de respuesta 22 opinan que es bueno, 15 que es regular, en lo referente al espacio físico manifestaron que no es el adecuado ya que es muy pequeño ya que no hay una área de espera.

Sánchez (2012), en su investigación sobre *satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*, cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa y establecer su asociación con las dimensiones: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta, trabajando con un estudio de tipo descriptivo, transversal; los resultados evidenciaron que en lo referente a la iluminación, temperatura, mobiliario, limpieza son factores asociados a la satisfacción del usuario; así mismo están los factores como el trato a la persona por parte del médico, por el personal de salud lo cual muchas veces se debe dar en el área de administración son otros factores más asociados a la satisfacción del paciente de igual manera está asociado el factor referido al tiempo de trámite de la consulta pero no sucede lo mismo con el tiempo de traslado a la unidad. Al tiempo de espera en la sala y el tiempo que dura la consulta.

Borre (2013), en la tesis realizada sobre *calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla*, el objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, de Agosto a Octubre de 2011, la metodología de estudio fue descriptivo transversal, trabajando con una muestra de 158 pacientes a los cuales se les encuestó; Los resultados obtenidos fueron que la calidad percibida es peor y mucho peor de lo que se esperaba en un 4%, como me lo esperaba” en un 17% y “mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%; el autor agrega que la el 78% de los pacientes evidencio altos niveles de calidad y solo un 4% percibio una baja calidad.

Campos (2013), en su estudio titulado *calidad de servicio percibido según modelo SERQUAL, del hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008*, con el objetivo de determinar la calidad del servicio de salud que brinda el hospital Santa María Socorro, trabajando con un estudio descriptivo correlacional, transversal, para ello trabajo con una muestra conformada por 216 usuarios obteniéndose como resultado que el 75,4% de los pacientes percibieron que el servicio salud recibido fue de buena calidad,

Vargas (2013), en su investigación sobre *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pinchincha*, el objetivo fue Identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de los 12 centros de salud del Patronato Provincial de Pichincha y cómo éstos aportan a un análisis de los principios de Gestión de Calidad. Es un estudio descriptivo analítico

transversal, la muestra estuvo formada por 102 personas correspondiente a los 12 centros, los resultados encontrados que en cuanto a usuarios internos la edad promedio fue de 40 años y el promedio de años trabajando fue de 4, la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno va del 60 % al 90 % lo que demuestran que en general están satisfechos, el porcentaje de insatisfacción va de 10% a 40% ; aquí las variables que dieron resultados significativos son el tiempo en que tardan en trasladarse de casa al centro, en lo referente al equipamiento están conformes con las instalaciones y ambiente físico. En cuanto al usuario externo el promedio de edad es de 39 años al realizar el análisis estadístico se evidenció que en general se sienten satisfechos con la atención recibida dando un resultado de 99% y 98%, en lo referente al trato recibido el nivel de satisfacción fue de 92,2%.

### **1.1.2. Antecedentes Nacionales**

Estupiñan (2012), en su investigación sobre *Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la red asistencial Rebagliati- ESSALUD* cuyo objetivo fue analizar la calidad de servicio en los diferentes establecimientos que brindan hospitalizaciones pediátricas en la red Asistencial Rebagliati de ESSALUD desde la perspectiva del usuario externo, el estudio fue descriptivo, comparativo, observacional, transversal; la muestra estuvo formada por 365 usuarios usando un muestreo estratificado de acuerdo a los policlinicos pertenecientes a la red Rebagliati; encontrándose como resultado que la edad de las personas encuestadas varían de 25 a 36 años procedentes de zonas urbanas, de ello se observó que el 74% percibió que la calidad del servicio fue bueno el 19% regular y el 7% mala, dentro de ello la dimensión seguridad fue la que obtuvo más valor (82%), aspectos tangibles obtuvo el 74%, velocidad de respuesta y empatía 72% siendo la dimensión confiabilidad la menos valorada con un 71%.



Valera (2012), el autor investigó sobre *la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao*, con el propósito de describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla – Callao desde la percepción de la comunidad educativa conformada por los docentes, estudiantes y padres de familia, la investigación fue de tipo no experimental, descriptiva simple en la cual se trabajó con una muestra formada por 43 docentes, 293 estudiantes y 165 padres de familia; llegando a concluir el autor que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres se encuentra en un nivel medio

García (2013), en su investigación sobre *percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero- mayo 2013*, el objetivo fue Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos, encuestándose a 192 usuarios, el estudio fue observacional, descriptivo, transversal; los resultados determinaron que el 55% se encontraban insatisfechos con la calidad de la atención brindada siendo solo un 45% que indicaban estar satisfechos; dentro de ellas las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron mayor puntaje ya que el 52% indicó estar satisfecho, en cuanto a las otras dimensiones los puntajes fueron de fiabilidad solo un 58% indicó estar satisfecho, en capacidad de respuesta fue el 60,5% y en aspectos tangibles fue un 59,6%.

Veliz, Villanueva (2013), las autoras investigaron sobre Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que se reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Crits) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011), su objetivo fue es analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual de la DISA Lima Sur, es decir en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos, en el periodo de Agosto a Octubre del 2011, la investigación fue de tipo exploratorio de corte transversal, descriptivo, de enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 100 personas. Los resultados evidencian que los servicios prestados por CERITS no han alcanzado las expectativas de los usuarios externos.

Gonzales (2014), en su investigación sobre Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, el objetivo fue Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014, siendo un estudio descriptivo, transversal, observacional trabajando con una muestra de 230 usuarios, los resultados evidencian que el 83,9% manifestaron insatisfacción, en cuanto a las dimensiones respuestas rápida el 81% manifestó igualmente insatisfacción lo mismo sucedió en las otras dimensiones con los siguientes porcentajes , empatía (69,6), confiabilidad (78,3%), aspectos tangibles (72,6%) y seguridad (63,9%)

## **1.2.- Fundamentación científica, técnica o humanística**

La calidad es un factor al cual toda organización desea llegar para que de esta manera los usuarios elijan sus servicios a diferencia de otras, por eso primero hay que conocer cuál es el significado de servicio. Vargas y Aldana (2011), definen como servicios a aquellas actividades diseñadas para construir procesos que busque la satisfacción de necesidades, estas deben ser realizadas por personas que tengan disponibilidad y entrega a los demás.

El cliente que acude a una institución busca que sus satisfacer sus necesidades, los servicios que brindan la organización se encarga de ello; se debe tener en cuenta que las personas que brindan los servicios deben tener disponibilidad y buen trato de tal manera que el cliente encuentre satisfacción en el servicio brindado.

### **Definiciones de calidad**

La definición del termino calidad tiene orígenes muy antiguos el cual se ha ido perfeccionando, la definición más sencilla fue la de Deming (citado por Bravo, 2011), el cual consideraba que una buena calidad significaba hacer lo correcto en la manera correcta

Vargas y Aldana (2011), definen la calidad como la continua búsqueda de la perfección, todo esto se da en torno al hombre ya que a partir de sus necesidades se van construyendo productos y servicios que busquen satisfacer dichas necesidades; por ello podemos afirmar que el concepto de calidad tiene como pilar al hombre. Berry (1995), señala “el cliente define la calidad. Cumplir las especificaciones de la empresa no es calidad. Calidad es cumplir las especificaciones de los clientes” (p.37).

Si nos referimos aun bien o servicio la calidad está constituida por todos aquellos atributos que le dan este valor los cuales deben ser brindados por la organización, al respecto Israel (2011), señala que la calidad en una organización está definida por el cliente, en sus requisitos, deseos y expectativas, por lo cual será un término relativo lo que es calidad para uno puede no ser calidad para otro; por ello es necesario y primordial conocer los requisitos del cliente para que de esta manera la organización se oriente hacia ello y logre la satisfacción de sus necesidades, el autor sostiene además que calidad es: “Comunicación con el cliente y búsqueda no solo de la satisfacción sino alcanzar el deleite del cliente (p.14).

Para las normas ISO 9000 definen el termino calidad como el grado en el cual un conjunto de características cumplen con los requisitos, a los cuales se refiere como necesidades o expectativas

En el campo de salud el término calidad es visto como sostiene Vanormalingen (citado por Vargas 2013), en base a cinco elementos la excelencia del profesional, el uso de los recursos existentes, exponer al mínimo riesgo a los pacientes, al grado de satisfacción

La organización mundial de la salud (OMS, 2005), definen el termino calidad como el desempeño apropiado de las intervenciones seguras, económicamente accesible a la sociedad, capaz de producir un impacto, por su parte Parasuraman (1993), sostiene que la calidad esta medida de acuerdo a la relación que existe entre las percepciones y las expectativas de los usuarios referente al servicio recibido, en el cual se tiene que si mejores sean estas, más alto será el nivel de calidad percibida

Para, Hoffman y Bateson (2002, citado por Caldera, Morillo y Ortega, 2011, p.340), definen la percepción del cliente como “la sensación que experimenta un cliente después de

recibir un producto o servicio. Esta percepción se forma cuando éste evalúa el paquete de beneficios que le ofrece la empresa, determina la relación costo/beneficio y decide si la sensación es buena”

### **Evaluación de la calidad**

El termino evaluación es un término muy empleado ya que muchas veces las personas queremos saber si llegamos o no a las metas propuestas, Avalos (2010), sostiene que para evaluar es necesario tener un punto de referencia el cual nos servirá para comparar, antes de realizar este proceso es necesario planificarlo diseñando estrategias, estándares que servirán de referencia, durante este proceso también se van midiendo los procesos, desempeños, productos, servicios, posteriormente se darán las oportunidades de mejorar

Donabedian y Vuori (citado por Vargas 2013), mencionan elementos y propiedades que son útiles para evaluar el nivel de calidad que alcance un servicio:

Tabla 1

*Claves para evaluar el grado de calidad alcanzada por un servicio o sistema*

<b>Efectividad</b>	<b>Conseguir mejoras en la salud, mejorando el nivel de impacto de la morbilidad sobre un grupo poblacional definido.</b>
<b>Eficacia</b>	Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales
<b>Eficacia/ optimidad</b>	Habilidad de bajar costos sin disminuir las mejoras. Relación favorable entre los resultados logrados y los recursos monetarios utilizados.
<b>Equidad</b>	Distribución de los recursos en función de las necesidades de los grupos poblacionales

---

<b>Aceptabilidad/legitimidad</b>	Conformidad con las expectativas de pacientes y familiares. La legitimidad es la aceptación comunitaria.
<b>Accesibilidad</b>	Todo tipo de acceso para obtener los servicios
<b>Adecuación de los servicios</b>	Dimensión cuantitativa que relaciona recursos con las necesidades reales o potenciales de la población.
<b>Calidad técnico/científica</b>	Incorporación de los conocimientos de la tecnología para lograr los mejores niveles posibles

---

Fuente: Donabedian y Vuori (citado por Vargas 2013, p.31)

### **Situaciones de la calidad en salud**

El Ministerio de salud y las demás organizaciones han realizados numerosos esfuerzos para brindar servicios de calidad a sus usuarios, pero muchas veces esto no es suficiente ya que se aprecia un bajo nivel de percepción de la calidad en los hospitales del MINSA y otros más como los de Essalud.

Hay que señalar que esta situación constituye uno de los obstáculos más grande que tiene que enfrentar los gobiernos de turno, ya que se sabe que el compromiso con la salud de la población es una exigencia que se debe formular en las políticas de estado para generar acciones que eleven esos resultados.

El incorporar el concepto de calidad de atención de la salud hace que se den diferentes enfoques como los que menciona García (2013)

Calidad en salud como expresión del desarrollo humano: El termino calidad en el sector salud debe de ser considerada como calidad de vida el cual se convierte en una condición fundamental del desarrollo humano.

Las personas tenemos aspiraciones de crecer pero con dignidad por lo cual exigen que la atención que reciben en los centros de salud les permita alcanzar vida digna; pero no hay que olvidar que las personas que laboran en estos centros también aspiran a encontrar en sus centros de trabajo el espacio de realización personal. Las diversas instituciones que proveen diversos servicios que están orientadas a mejorar las condiciones de vida y de salud deben recoger estas aspiraciones que tienen una tendencia a la exigencia por mejor calidad

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud: El ejercicio de nuestros derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas, en tal sentido la salud es un derecho fundamental al cual deben acceder todos sin distinción, es por eso que el estado debe permitir que el acceso y atención debe ser igualitario para todos respondiendo a las necesidades y expectativas, el pacto internacional de derechos económicos sociales y culturales reconoce que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados que son la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud: El enfoque de un gerencia estratégica hizo que la gerencia de los servicios de la salud reconozcan en los usuarios, proveedores, competidor, etc como un referente fundamental que les hizo generar cambios convirtiendo a estas personas en el centro de su misión como institución, en la cual el usuario como centro.

Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud: El fortalecer los servicios de salud para lograr la calidad parte de que ello es ponerse en contacto directo con los usuarios sobre todo en lo referente a procesos de atención, este enfoque busca fortalecer el conjunto de servicios que conforman los procesos de atención

En la salud pública la satisfacción del usuario es un aspecto que hoy a ido cobrando fuerza siendo considerada como un desafío para los gestores y planificadores en salud

### **Modelos de calidad de los servicios**

Existen varias tipologías el objetivo de un modelo es que te permita simplificar y comprender mejor la realidad en lo que respecta a calidad para Catalan (2014), se van a agrupar entres subgrupos

Primero Los modelos normativos de certificación estos están referidos a que las instituciones cumplen con requisitos establecidos y reciben una certificación aquí se encuentran la normas ISO de calidad la serie 9000 es la más difundida en la que se brinda los requerimientos que debe tener un sistema de calidad, las normas ISO 9000 se basa en principios de organización cuyo centro es el cliente, liderazgo, mejora continua; estas normas son aplicables para cualquier organización.

Luego están los modelos centrados en el cliente en ellos la calidad está enfocada en el punto de vista del cliente el cual evaluara el producto o servicio prestado por la organización, aquí se encuentra el modelo SERQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry el cual es un modelo multidimensional, en un inicio fueron diez las dimensiones las que posteriormente se redujeron a cinco la fiabilidad, la seguridad, la tangibilidad, la empatía y la capacidad de respuesta

En tercer lugar están los modelos de excelencia en la calidad los cuales sirve de base para las autoevaluaciones de las organizaciones ellas se encargan de fortalecer la competitividad de las organizaciones, en estos modelos se busca lograra los estándares de



calificación internacional; aquí encontramos el modelo EFQM el cual mide la calidad de la gestión basándose en un análisis detallado del sistema de gestión que tiene una organización.

En este grupo también encontramos el modelo Deming desarrollado en 1951, el cual está orientado más al campo industrial el cual está basado en implementar diferentes mecanismos de control de calidad en diversas áreas los cuales deben ser evaluados para ver si logran los resultados esperados, este modelo recoge diez criterios de evaluación la política y objetivos de la organización, la organización, la educación, la calidad el producto, el resultado.

El modelo de Malcon Baldrige es un modelo estadounidense en el cual se busca que las organizaciones compitan a nivel internacional, los criterios a tomarse en cuenta en este modelo son el liderazgo, la planificación estratégica, la dirección de procesos los resultados.

El modelo iberoamericano de excelencia en la gestión el cual sirve para evaluar una organización ver cómo va progresando e identificar los aspectos a mejorar.

Para la presente investigación se trabajara con el modelo centrado en el punto de vista del usuario de Parasuraman, Zeithaml y Berry

### **Dimensiones de la percepción de la calidad de servicio**

El modelo SERVQUAL de calidad de servicio de Zeithaml, Parasuraman & Berry presenta las siguientes dimensiones

#### **Elementos Tangibles**

Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como la “apariencia de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p.35).

En esta dimensión se mide la calidad de los elementos físicos que son usados en las prestaciones de servicios, abarca la complejidad de las nuevas tecnologías, el mantenimiento que se da a los ambientes.

La institución debe preocuparse por cuidar la apariencia de las instalaciones, los equipos e instrumentos

### **Fiabilidad**

Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “Habilidad del proveedor para realizar el servicio sin errores, de forma fiable y adecuada, cumpliendo los compromisos adquiridos” (p.35).

La capacidad de respuesta de una institución que está prestando el servicio debe ofrecerlo de manera confiable segura y cuidadosa, aquí se incluyen los elementos que le permiten a los clientes de poder conocer la capacidad y conocimientos profesionales de la organización; por ello fiabilidad es brindar un servicio de forma correcta desde el inicio

El autor agrega que ella está referida a como la institución demuestra habilidad para ejecutar un servicio que se compromete de manera cuidadosa; aquí el cliente o usuario conoce información acerca de la empresa a través de diversos medios como afiches, internet, spots publicitarios, etc en ella el usuario visualizar el compromiso que genera la empresa referida al bien o servicio que presta el cual debe cumplir cuidadosamente.

Aquí se debe tener en cuenta aspectos como en qué tiempo la empresa cumple con las promesas establecidas, el interés que ella tiene para solucionar los problemas de sus clientes y

por ultimo dar una buena presentación la primera vez para que de esta manera el usuario retorne

### **Capacidad de Respuesta**

Para Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), es la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido” (p.35).

Quijano (2004), menciona que es esta dimensión pone de manifiesto el grado para entrar en acción ante una situación.

Esta referida a la actitud que se les brinda a los usuarios para brindarles el servicio de manera rápida tomando en cuenta el cumplimiento a tiempo de los compromisos que se contraen por ambas partes.

La institución debe tener una disposición de ayudar a sus clientes brindándoles un servicio que sea rápido y oportuno para que retorne otra vez; para ello debe hacer uso de diferentes medios tecnológicos

### **Seguridad**

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), lo definen como los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza” (p.35).

Esta referido al sentimiento que tiene el cliente cuando confía en la organización la seguridad implica que una organización tiene credibilidad que abarca integridad, confiabilidad y honestidad.

El autor agrega que la seguridad incluye la profesionalidad referida al conocimiento y destrezas del personal ,la cortesía basada en el respeto y amabilidad del personal, la seguridad física, la comunicación asertiva con el usuario,la comprensión al cliente y de esta manera él se sienta seguro del bien o servicio que se le ofrece.

### **Empatía**

El termino empatía deriva de la palabra griega empatheia que significa apreciación de los sentimientos de otra persona, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), manifestaron que es la “atención individualizada que se ofrece al usuario del servicio” (p.29-30).

Quijano (2004), agrega que esta dimensión incluye aspectos como la facilidad de relacionarse y comunicarse apropiadamente con el cliente el cual se sentirá bien y único

Es la capacidad de comprender las emociones ajenas para que se sienta comprendida, significa la disposición de la institución referida al trato personalizado, no solo implica ser cortés, requiere de un fuerte compromiso y trato directo con el usuario

## **1.3 Justificación**

### **Justificación práctica**

La presente investigación permitió que se obtenga datos referidos a la percepción de la calidad del servicio brindado al usuario externo, dicha información servirá para que la institución plantee soluciones prácticas en momentos oportunos y de esta manera el servicio de tópico del centro de salud el progreso logre finalmente una institución que brinda un servicio de calidad.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación se utilizó diversos métodos y técnicas necesarias, demostrando un rigor científico, se utilizó un instrumento para la recolección de información, los datos fueron analizados para presentar las conclusiones finales.

### **Justificación a nivel teórico**

La presente investigación realizó aportes en el plano teórico que ampliaran los conocimientos sobre la variable percepción de la calidad para posteriormente generar planes de mejora

Los resultados permitirán que los directivos tengan en cuenta la relación entre estas variables para que se puedan tomar medidas al respecto y lograr ser una institución de calidad

### **1.4.Problema**

Las organizaciones de hoy están preocupadas de brindar un servicio de calidad para de esta manera los usuarios regresen, los policlínicos, también en este rubro por lo cual se planteó los siguientes problemas

#### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?

#### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión elementos tangibles de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión fiabilidad de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión empatía de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión seguridad de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?

### **1.5.Hipótesis de investigación**

No se formula por cuanto la investigación ya que lo que se busca es solo describir los niveles, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostiene que “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Solo se pretende describir y medir la percepción del trabajo decente mas no pretende establecer una correlación

## **1.6. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

### **Objetivos específicos**

Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión elementos tangibles del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión fiabilidad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión capacidad de respuestas del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión empatía del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión seguridad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

## **II.- Marco metodológico**



## **2.1 Variables**

V1: Variable de Estudio 1: Percepción de la calidad

Para, Hoffman y Bateson (2002, citado por Caldera, Morillo y Ortega, 2011, p.340) definen la percepción del cliente como “la sensación que experimenta un cliente después de recibir un producto o servicio. Esta percepción se forma cuando éste evalúa el paquete de beneficios que le ofrece la empresa, determina la relación costo/beneficio y decide si la sensación es buena”

## 2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 2**  
*Operacionalización de la variable percepción de la calidad*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rango
<b>Percepción de la calidad</b>	Elementos tangibles	-Instalaciones y equipamientos adecuados	1,2,3,4	Siempre	Bueno ( 16 -20)
					Regular (10 - 15)
	Fiabilidad	- Confianza y seguridad en el trato a los usuarios	5,6,7,8	(5)	Bueno ( 16 -20)
					Regular (10 - 15)
	Capacidad de respuesta	-Horarios adecuados		(4)	Casi siempre
					Mala ( 4- 9)
	Seguridad	- Tiempo adecuado a los trámites requeridos	9,10,11,12	(3)	A veces
					Bueno ( 16 -20)
	Empatía	-Trato Horizontal	17,18,19,20	(1)	Nunca
					Regular (10 - 15)
Total					Mala ( 4- 9)
					Bueno ( 16 -20)
					Regular (10 - 15)
					Mala ( 4- 9)
					Bueno ( 74 - 100)
					Regular (47 - 73)
					Mala ( 20 - 46)

### **2.3 Metodología**

La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández & Baptista (2014), sostienen al respecto:

Es secuencial y probatorio. Cada etapa a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica [...] y determinan las variables, se tratan de un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones (p. 4 – 5).

### **2.4 Tipos de estudio**

La investigación fue básica de naturaleza descriptiva, transversal porque recopila datos en un solo momento dado

Valderrama (2013) manifiesta que la investigación básica:

Es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental, está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger la información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico científico orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.164)

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

## **2.5.- Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), “no se realizan manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” ello implica que no se manipula las variables

Este diseño tiene el siguiente esquema

M ----- O<sub>1</sub>

M: Muestra de usuarios externos del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016

## **2.6. Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población comprende a todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos o objetos (Sánchez y Reyes, 2015, p. 154)

La población para la presente investigación estuvo conformada por 850 usuarios externos del centro de salud el Progreso, 2016.

## Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010), la muestra es un subgrupo de la población que nos interesa, del cual se recolectarán los datos, y que tiene que definirse y delimitar con precisión y deberá ser representativo de la población (p.173).

Se calculó la muestra aplicando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2_{\alpha/2} \sigma^2}$$

Dónde:

$N$ =Tamaño de la población (850)

$\sigma^2$  = Varianza de la población (o utilizar el estimador de la varianza  $S^2$ ) = 4.00

$e$  = Error muestra de tolerancia (Error máximo tolerado en la estimación del parámetro) =0.70

$\alpha$  =0.05

$Z^2_{\alpha/2}$  =Valor de la distribución normal, asociado al nivel de confianza =1.96

$n$ =Tamaño de la muestra

## Muestreo

Para la presente investigación se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple obteniéndose la cantidad de 110 usuarios externos del centro de salud el Progreso, 2016.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

La técnica utilizada fue la encuesta que consistió en recopilar la información en la muestra de estudio.

Carrasco (2009, p.314), con respecto a la encuesta dice: “La encuesta puede definirse como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo.”

### **Instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario Hernández, Fernández, & Baptista, (2014, p. 217), indica al respecto “es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

### **Ficha técnica del Instrumento para medir la percepción de la calidad**

Autor : Zeithamal, Parasuraman y Berry

Adaptado : Melissa Antonia Neyra Hizo  
Belissa Rosario Macedo Guerrero

Lugar : Lima

Objetivo : Determinar los niveles de percepción de calidad del usuario externo del centro de salud el Progreso, 2016

Administración : Individual

Tiempo de duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

### **Contenido**

Está constituido por las siguientes dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems) Fiabilidad (4 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Empatía (4 ítems), Seguridad (4 ítems)

Las escalas y valores:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

La validez de los instrumentos, según Hernández et al., (2014, p.204) es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir, la validez aplicada en esta investigación fue la validez de expertos según el autor es el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés de acuerdo con expertos en el tema, los expertos mencionados, emitieron su opinión en relación a aspectos tales como: pertinencia, relevancia y claridad

## **Confiabilidad**

Según Hernández, et al (2014, p.200) “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. El estadístico utilizado para comprobar la confiabilidad es el alfa de cronbach, para lo cual se tomó una prueba piloto de 20 usuarios con similares características al de la población en estudio.

Para interpretar la confiabilidad del instrumento según George & Mallery, (2003), establecieron los siguiente criterios “coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente,  $> 0.8$  es bueno,  $> 0.7$  es aceptable,  $> 0.6$  es cuestionable,  $> 0.5$  es pobre,  $< 0.5$  es inaceptable” (p. 231).

En la presente investigación se ha calculado la confiabilidad, con Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.706, lo cual indica que la información obtenida con este instrumento, es bueno

## **2.8 Métodos de análisis de datos**

Para analizar los datos se realizó en base a la estadística descriptiva, Sánchez & Reyes (2006), indican que “consiste en la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultados de una experiencia realizada. Nos informa en general sobre el comportamiento de un fenómeno [...]” (p. 163

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado los programas Excel y SPSS V23, presentándose los porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos.



### **III. Resultados**

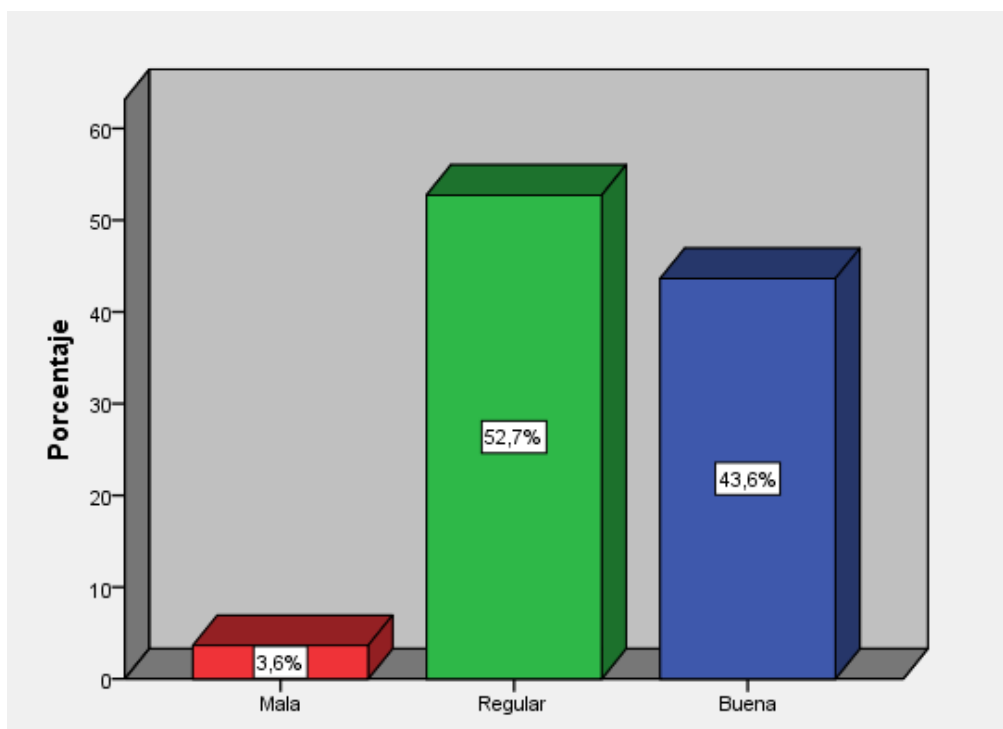
### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Percepción de la calidad

Tabla 3

*Frecuencia y porcentajes de la percepción de la calidad del usuario externo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	4	3,6
	Regular	58	52,7
	Buena	48	43,6
	Total	110	100,0



*Figura 1.* Nivel de la percepción de la calidad del usuario externo

En la tabla 3 y figura 1 se observa que el 52,7% de los usuarios externos manifiestan que es regular la calidad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, el 43,6% que es buena y el 3,6% que es mala.

### 3.1.2. Elementos tangibles

Tabla 4

*Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio de tópico del centro de salud el progreso, 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	7	6,4
	Regular	65	59,1
	Bueno	38	34,5
	Total	110	100,0

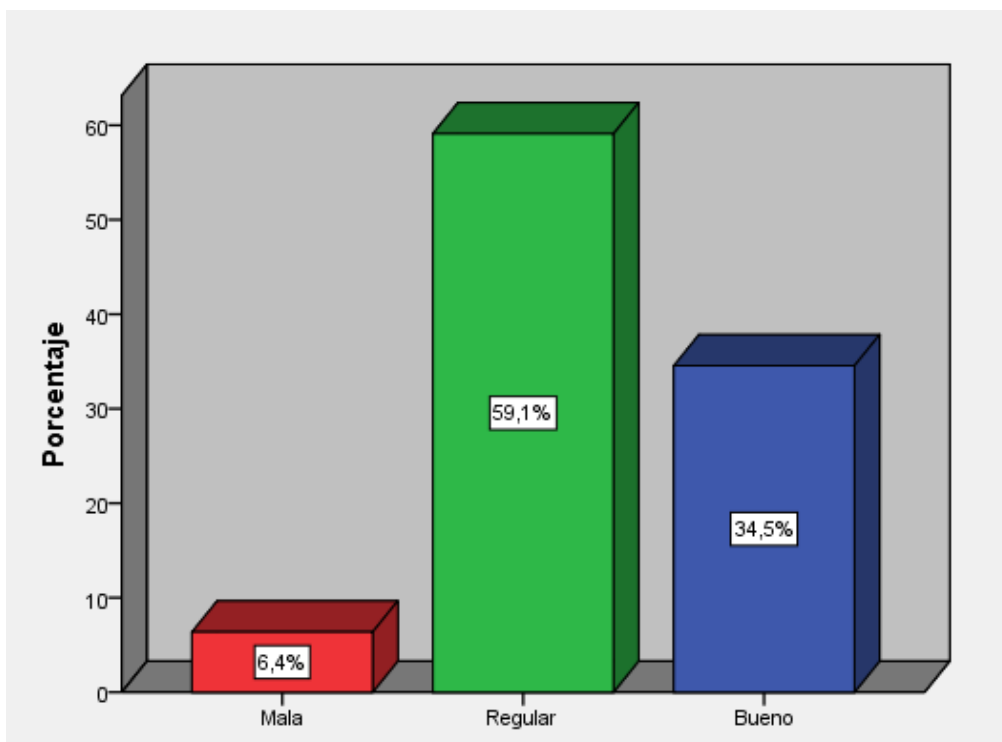


Figura 2. Nivel de la dimensión elementos tangibles

En la tabla 4 y figura 2 se observa que el 59,1% de los usuarios externos manifiestan que es regular en cuanto a la dimensión elementos tangibles del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, el 34,5% que es buena y el 6,4% que es mala.

### 3.1.3. Fiabilidad

Tabla 5

*Distribución de frecuencias de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio de tópico del centro de salud el progreso, 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	6	5,5
	Regular	72	65,5
	Bueno	32	29,1
	Total	110	100,0

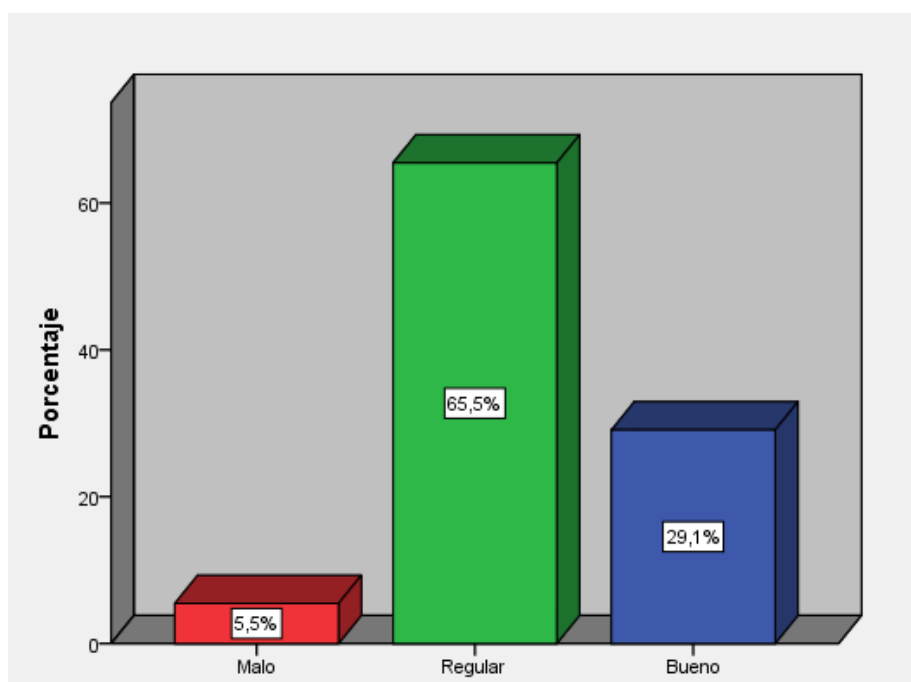


Figura 3. Nivel de la dimensión fiabilidad

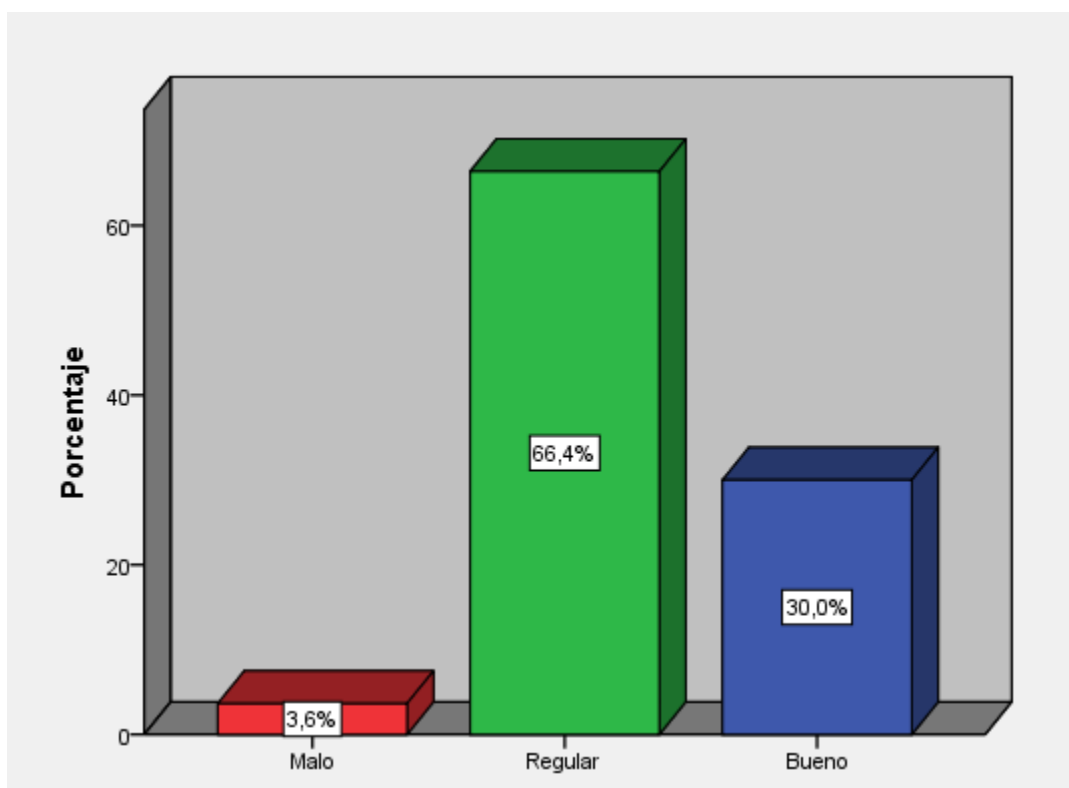
En la tabla 5 y figura 3 se observa que el 65,5% de los usuarios externos manifiestan que es regular en cuanto a la dimensión fiabilidad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, el 29,1% que es buena y el 5,5% que es mala.

### 3.1.4. Capacidad de respuesta

Tabla 6

*Distribución de frecuencias de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio de tópico del centro de salud el progreso, 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	3,6
	Regular	73	66,4
	Bueno	33	30,0
	Total	110	100,0



*Figura 4.* Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

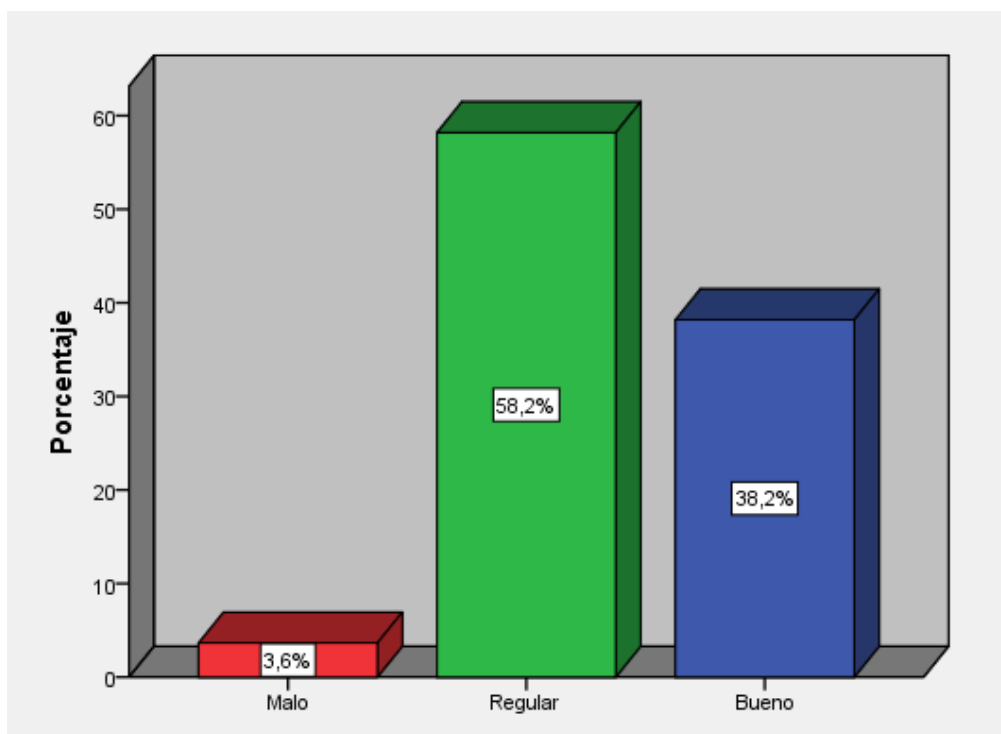
En la tabla 6 y figura 4 se observa que el 66,4% de los usuarios externos manifiestan que es regular en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, el 30% que es buena y el 3,6% que es mala.

### 3.1.5. Seguridad

Tabla 7

*Distribución de frecuencias de la dimensión seguridad de la calidad del servicio de tópico del centro de salud el progreso, 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	4	3,6
	Regular	64	58,2
	Bueno	42	38,2
	Total	110	100,0



*Figura 5. Nivel de la dimensión seguridad*

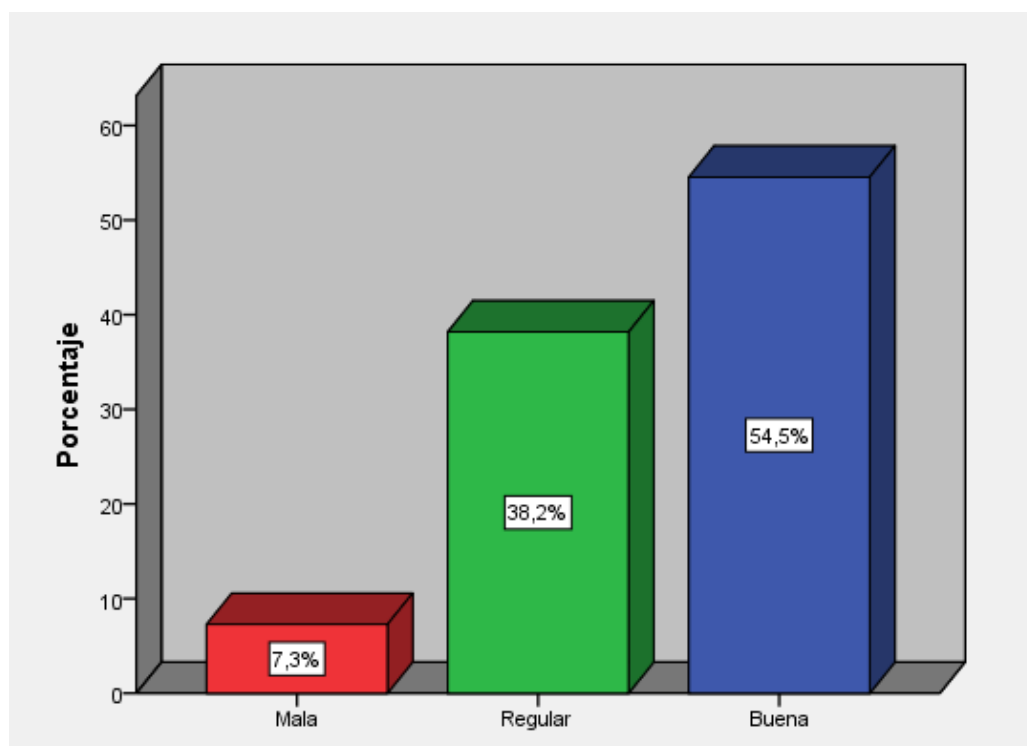
En la tabla 7 y figura 5 se observa que el 58,2% de los usuarios externos manifiestan que es regular en cuanto a la dimensión seguridad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, el 38,2% que es buena y el 3,6% que es mala.

### 3.1.6. Empatía

Tabla 8

*Distribución de frecuencias de la dimensión empatía de la calidad del servicio de tópico del centro de salud el progreso, 2016*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	8	7,3
	Regular	42	38,2
	Buena	60	54,5
	Total	110	100,0



*Figura 6. Nivel de la dimensión empatía*

En la tabla 7 y figura 5 se observa que el 54,5% de los usuarios externos manifiestan que es buena en cuanto a la dimensión empatía del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, el 38,2% que es buena y el 7,3% que es mala.

## **IV.- Discusión**



Luego de procesar los datos se obtuvo que con respecto al objetivo general, se encontró que el 52,7% manifiesta que está en un nivel regular la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, la investigación de Borre (2013) realizada sobre *calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla*, en ella el autor encontró que la calidad percibida es peor y mucho peor de lo que se esperaba en un 4%, Campos (2013) en su estudio titulado *calidad de servicio percibido según modelo SERQUAL, del hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes*, 2008, sostiene que los pacientes encuestados percibieron que el servicio salud recibido fue de buena calidad; además Vargas (2013) en su estudio sobre *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pinchincha* encontró que el 60 – 90% demuestran que en general esta satisfechos

La investigación de Valera (2012) sobre percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla – Callao concluye que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres se encuentra en un nivel medio similar al resultado evidenciado en la presente investigación, en cambio la investigación de Veliz, Villanueva (2013) sobre *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que se reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (Crits) de la DISA II Lima Sur*, los resultados evidencian que los servicios prestados por CERITS no han alcanzado las expectativas de los usuarios externos.

Con respecto al objetivo específico primero el 59,1% manifiesta que está en un nivel regular en cuanto a la dimensión elementos tangibles del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, Martínez (2011) en su tesis *Percepción de los usuarios externos en la atención brindada en el servicio de hemodiálisis del hospital Escuela Tegucigalpa, Honduras, primer semestre, 2011* encontró que en lo referente al espacio físico manifestaron que no es el adecuada ya que es muy pequeño ya que no hay una área de espera.

En cuanto al objetivo específico segundo el 65,5% manifiesta que está en un nivel regular en cuanto a la dimensión fiabilidad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, Gonzales (2014) en su investigación sobre Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, encontró que el 78,3% no está satisfecho.

Referente al objetivo específico tercero el 66,4% afirma que está en un nivel regular en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, Gonzales (2014) en su investigación sobre Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014 sostiene que en cuanto a las dimensiones respuestas rápida el 81% manifestó igualmente insatisfacción lo mismo sucedió en las otras dimensiones con los siguientes porcentajes

Los resultados respectivos al objetivo específico cuarto evidencian que el 58,2% de los encuestados sostienen que está en un nivel regular en cuanto a la dimensión seguridad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, la investigación de Garcia (2013) en su investigación sobre percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios

de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa – Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013, encontrados que las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron mayor puntaje; Estupiñan (2012) en su investigación sobre *Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la red asistencial Rebagliati- ESSALUD* encontro que la dimension seguridad fue la que obtuvo mas valor (82%).

Finalmente se evidencio con el objetivo específico quinto que el 54,5% manifiesta que esta en un nivel bueno en cuanto a la dimensión seguridad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016, Gonzales (2014) en su investigación sobre Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, encontró que *que* la dimension seguridad fue la que obtuvo mas valor (82%).

## **V. Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera: La presente investigación demuestra que en cuanto al objetivo general se encontró que el 52,7% sostiene que está en nivel regular y solo el 3,6% manifestó que es malo el servicio brindado por el área de Tópico del centro de salud el Progreso, 2016
- Segunda: Se encontró que en cuanto al objetivo específico primero el 59,1% de los encuestados manifestaron que los elementos tangibles del área de tópico del centro de salud el Progreso está en un nivel regular
- Tercera: Se evidencio entorno al segundo objetivo específico que el 65,5% de los encuestados afirman que es regular la calidad brindada por el área de tópico del centro de salud el Progreso
- Cuarta: Se encontró que en cuanto al objetivo específico tercero el 66,4% afirma que es regular la calidad del servicio de tópico del centro de salud el progreso
- Quinta: Referente al cuarto objetivo específico se evidencio que el 58,2% de los usuarios encuestados referente a la dimensión seguridad lo ubican con un nivel regular
- Sexta: En cuanto al objetivo específico quinto se encontró que el 54,5% de los usuarios encuestados referente a la dimensión empatía se encuentran en un regular con respecto ala rea de topico del centro de salud el Progreso

## **VI. Recomendaciones**

## **Recomendaciones**

- Primera: Al centro de salud tener en cuenta la opinión de los usuarios externos para mejorar diversos aspectos como institución, para lograr ser una institución de calidad por ello deberían realizar reuniones de sensibilización con los trabajadores para que asuman como suya la misión y visión de la institución y manejar de esta manera un mismo lenguaje y una misma meta.
- Segunda: Realizar alianzas y convenios con ONGs dedicadas al rubro de salud para reparar y poner en mejores condiciones la infraestructura del centro de salud el progreso y de esta manera logra una excelencia
- Tercera: Publicar los horarios de atención que brinda el área para que de esta manera los usuarios puedan visualizarlos, brindándole un trato agradable asimismo colocar carteles en sitios estratégicos que brinden orientación al usuario los cuales deben ser vistosos y deben ser renovados permanentemente
- Cuarta: Al área de administración que tiene el centro de salud coordinar con los otros servicios para que el paciente sea atendido en el momento oportuno y no esté haciendo largas colas generando incomodidad a la persona
- Quinta: Los resultados encontrados deben ser socializados para que de esta manera la gerencia de la institución realice talleres de actualización para el personal que

brinda servicio en el área de tópico del centro de salud el Progreso

Sexta: Colocar un libro de sugerencias y un buzón de reclamos para que los usuarios manifiesten sus opiniones de cómo debe mejorar el servicio de tópico para que ellos como usuarios se sientan satisfechos de la atención recibida



## **VII. Referencias bibliográficas.**

## Referencias Bibliográficas

- Ávalos, M. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Revista Horizonte Sanitario*, 9(1), 9-19.
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación para administración, economía y ciencias sociales*. (2da ed.). México: Pearson
- Bravo, M. (2011) *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del subcentro de salud de Amaguaña*. Universidad Técnica Particular de Loja
- Borre, Y. (2013) *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Colombia
- Caldera, E. Morillo, J y Ortega, E. (2011) *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento. CIDTEC Universidad del Zulia-Venezuela
- Campos, R. (2013) Calidad de servicio percibido según modelo SERQUAL, del hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes 2008. *Revista enfermería vanguard* 1 (1)
- Castillo, G. (2011) *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el centro médico Esmil*. Universidad técnica particular de Loja
- Catalan. C. (2014) *Revisión de modelos de calidad de servicios y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada*

a las instituciones del sector previsional. Pontificia Universidad Católica. Recuperado de [http://www.superacionpobreza.cl/wpcontent/uploads/2014/03/modelo\\_calidad\\_de\\_atencion.pdf](http://www.superacionpobreza.cl/wpcontent/uploads/2014/03/modelo_calidad_de_atencion.pdf)

Cronin, J y Taylor, S. (1992). La medición de la calidad del servicio: un nuevo examen y la extensión. *Revista Journal of marketing*. 56(68)

Estupiñán, M. (2012) Percepción del usuario externo de la calidad de servicio en hospitalización pediátrica de la red asistencial Rebagliati – Essalud. *Revista de la facultad de medicina de la Universidad Ricardo Palma 2 (29)*

García, D. (2013) *Percepción y expectativa de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa Chorrillos en el periodo febrero – mayo 2013*. (Tesis maestría) Universidad Ricardo Palma.

George, D., & Mallery, P. (2003). *Una guía sencilla de referencia*. Boston: Allyn & Bacon.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill

Huiza, G. (2006) *Satisfacción del usuario externo sobre calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Huerta, E. (2015) *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima, enero del 2015* (tesis de licenciatura) Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Martínez, D. (2011) *Percepción de los usuarios externos en la atención brindada en el*

- servicio de hemodiálisis del hospital escuela Tegucigalpa, Honduras, primer semestre, 2011* (Tesis maestría) Universidad nacional autónoma de Nicaragua
- 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* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Norma Internacional ISO. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos*. Ginebra, Suiza.
- Rodríguez, N y Caballero, K. (2013) *Calidad de atención desde la perspectivas del usuario en el centro de diagnóstico terapéutico del hospital San Juan de Dios* (Tesis de licenciatura) Universidad Académicas de humanismo cristiano
- Sánchez, L. (2012) *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León* (Tesis maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León
- Quijano, V. (2004). *Mida eficazmente la satisfacción del cliente*. México: Gasca.
- Valera, J. (2012) *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla- Callao* (Tesis maestría) Universidad San Ignacio de Loyola
- Vargas, D. (2013) *Estudio satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del patronato provincial de Pichincha* (Tesis de maestría) Universidad San Francisco de Quito
- Veliz, M y Villanueva, R. (2013) *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la disa ii lima sur” (agosto a octubre del 2011)* Tesis de Maestría. Universidad Pontificia Católica del Perú

## **Anexos**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso 2016

Autoras: Melissa Antonia Neyra Hizo Belissa Rosario Macedo Guerrero

Problema	Objetivos	VARIABLE E INDICADORES			
		Variable Percepción de la calidad del usuario externo			
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión elementos tangibles de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión fiabilidad de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de</p>	<p>Objetivo general Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016</p>	Elementos tangibles	-Instalaciones y equipamientos adecuados	1,2,3,4	<p>Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)</p>
	<p>Objetivos específicos Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión elementos tangibles del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016,</p>	Fiabilidad	-Confianza y seguridad en el trato a los usuarios -Horarios adecuados	5,6,7,8	
	<p>Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión fiabilidad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016.</p>	Capacidad de respuesta	-Tiempo adecuado a los tramites requeridos	9,10,11,12	
	<p>Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión capacidad de respuestas del servicio de</p>	Seguridad	-Conocimiento y dominio	13,14,15,16	
		Empatía	-Trato horizontal	17,18,19,20	

<p>salud el Progreso, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión empatía de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión seguridad de la percepción de la calidad del usuario externo del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016?</p>	<p>Progreso, 2016.</p> <p>Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión empatía del servicio de tópico del centro de salud el Progreso, 2016.</p> <p>Describir los niveles de la percepción de la calidad del usuario externo en la dimensión seguridad del servicio de tópico del centro de salud el Progreso,</p>				
<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p>	<p><b>POBLACIONY MUESTRA</b></p>	<p><b>ESTADISTICA A UTILIZAR</b></p>			
<p>Tipo:</p> <p>Fue básica de naturaleza descriptiva., transversal</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 152), “no se realizan manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos</p>	<p>Población:</p> <p>Usuarios externos del centro de salud el Progreso, 2016 que fue de 850usuarios</p> <p>Muestra; 110 usuarios</p> <p>Muestreo: probabilístico aleatorio simple</p>	<p>Descriptiva Básica:</p> <p>Se utilizó la estadística descriptiva tales como la tabla de frecuencias y gráficos de barra.</p>			

## ANEXO 2

### Instrumento que mide la Percepción de la calidad

#### Instrucciones:

La encuesta es de carácter anónimo, lea detenidamente cada ítem, marque con un aspa en la respuesta que Ud. considere pertinente

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

DIMENSIÓN	ITEM	PREGUNTA	RESPUESTAS				
			1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>	1	El servicio de tópico del centro de salud cuenta con modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento necesarios para la atención que brinda					
	2	Las instalaciones del servicio de tópico del centro de salud son cómodas atractivas y agradable					
	3	El personal que labora en el servicio de tópico del centro de salud brinda el trato adecuado a los usuarios					
	4	La apariencia de los trabajadores del servicio de tópico del centro de salud es adecuada al servicio que realizan					
<b>Fiabilidad</b>	5	Los horarios establecidos para cada servicio son los adecuados					
	6	Cuando se suscita un problema los trabajadores muestra comprensión y colaboración para ayudarlo					
	7	Los servicios ofrecidos por el servicio de tópico del centro de salud son los adecuados para lo que usted requiere					
	8	Se respeta el turno de llegada en el servicio de tópico del centro de salud					
<b>Capacidad de respuesta</b>	9	Los tramites solicitados son brindados en el tiempo oportuno					
	10	Los horarios de atención en el servicio de tópico del centro de salud son cumplidas en el tiempo programado					
	11	Se da a conocer los servicios y horarios con los que cuenta el servicio de tópico del centro					



		de salud					
	12	El personal tiene un dominio de la actividad o servicio que presta acorde con la tecnología					
<b>Seguridad</b>	13	El personal tiene dominio en el proceso de servicio que realiza					
	14	Recibe un servicio de acuerdo a la emergencia presentada en el servicio de tópico del centro de salud					
	15	El personal realiza sus funciones y da respuestas acertadas a sus inquietudes					
	16	El personal es atento y adecuado con el trato a los usuarios en general					
<b>Empatía</b>	17	Existe un trato horizontal en el servicio de tópico del centro de salud					
	18	En el servicio de tópico del centro de salud siente que los trabajadores entienden su situación o emergencia					
	19	Existe una comunicación asertiva y fluida en el servicio de tópico del centro de salud					
	20	El personal en general se preocupa por los problemas que se presentan en el servicio de tópico del centro de salud					

**Muchas gracias por su colaboración**

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2
2	5	5	1	3	4	5	4	4	4	5	5	4	2	2	4	3	4	5	2	5
3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	1	2	4	3	3	2	5	2
4	5	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	2	3	4	3	4
5	4	4	1	2	4	5	3	4	3	3	5	4	1	3	4	1	4	5	2	3
6	2	4	1	2	4	4	2	4	4	2	5	4	1	2	4	2	3	5	2	2
7	4	4	2	2	4	5	3	5	5	4	5	5	1	2	4	1	4	5	4	4
8	4	4	1	2	5	4	4	4	4	4	5	5	1	1	5	1	4	5	2	2
9	4	4	3	3	3	4	1	4	5	4	4	4	1	3	4	5	3	3	3	3
10	4	3	1	1	4	4	3	5	4	3	4	5	1	1	3	1	4	3	1	2
11	4	4	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	1	4	3	3	4	5	3	2
12	4	4	2	3	4	5	5	4	5	3	4	4	1	4	3	2	3	4	3	3
13	4	3	1	1	4	4	3	4	4	2	4	4	1	2	4	3	4	4	2	3
14	5	3	3	1	3	5	4	4	3	3	4	4	1	3	3	1	4	4	3	3
15	3	2	1	2	1	4	3	4	5	3	4	4	1	3	3	3	3	4	3	4
16	4	3	3	3	4	4	3	4	5	2	4	5	1	2	4	2	3	4	3	3
17	4	4	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	1	2	4	2	3	3	2	3
18	4	3	4	2	5	3	4	4	4	3	4	4	1	2	4	2	2	4	2	2
19	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	5	1	4	4	1	2
20	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	1	2	4	3	2

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	20

Anexo 4: Validaciones del instrumento



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PERCEPCION DE LA CALIDAD**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Elementos tangibles</b>								
1	El servicio de tópico del centro de salud cuenta con modernas y adecuadas instalaciones y equipamiento necesarios para la atención que brinda	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones del servicio de tópico del centro de salud son cómodas atractivas y agradable	✓		✓		✓		
3	El personal que labora en el servicio de tópico del centro de salud brinda el trato adecuado a los usuarios	✓		✓		✓		
4	La apariencia de los trabajadores del servicio de tópico del centro de salud es adecuada al servicio que realizan	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Fiabilidad</b>								
5	Los horarios establecidos para cada servicio son los adecuados	✓		✓		✓		
6	Cuando se suscita un problema los trabajadores muestra comprensión y colaboración para ayudarlo	✓		✓		✓		
7	Los servicios ofrecidos por el servicio de tópico del centro de salud son los adecuados para lo que usted requiere	✓		✓		✓		
8	Se respeta el turno de llegada en el servicio de tópico del centro de salud	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: Capacidad de respuesta</b>								
9	Los tramites solicitados son brindados en el tiempo oportuno	✓		✓		✓		
10	Los horarios de atención en el servicio de tópico del centro de salud son cumplidas en el tiempo programado	✓		✓		✓		
11	Se da a conocer los servicios y horarios con los que cuenta el servicio de tópico del centro de salud	✓		✓		✓		
12	El personal tiene un dominio de la actividad o servicio que presta acorde con la tecnología	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4: Seguridad</b>								
13	El personal tiene dominio en el proceso de servicio que realiza	✓		✓		✓		
14	Recibe un servicio de acuerdo a la emergencia presentada	✓		✓		✓		

	en el servicio de tópico del centro de salud						
15	El personal realiza sus funciones y da respuestas acertadas a sus inquietudes	✓		✓		✓	
16	El personal es atento y adecuado con el trato a los usuarios en general	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>							
17	Existe un trato horizontal en el servicio de tópico del centro de salud	✓		✓		✓	
18	En el servicio de tópico del centro de salud siente que los trabajadores entienden su situación o emergencia	✓		✓		✓	
19	Existe una comunicación asertiva y fluida en el servicio de tópico del centro de salud	✓		✓		✓	
20	El personal en general se preocupa por los problemas que se presentan en el servicio de tópico del centro de salud	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg:

Ponce Yactayo Dora Lourdes

DNI: 09797014

Especialidad del validador:

Dic. ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de 03 del 2016

Dra. Dora Ponce Yactayo  
CPE: 9109747914

Firma del Experto Informante.

	en el servicio de tópico del centro de salud						
15	El personal realiza sus funciones y da respuestas acertadas a sus inquietudes	/	/	/			
16	El personal es atento y adecuado con el trato a los usuarios en general	/	/	/			
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>							
17	Existe un trato horizontal en el servicio de tópico del centro de salud	/	/	/			
18	En el servicio de tópico del centro de salud siente que los trabajadores entienden su situación o emergencia	/	/	/			
19	Existe una comunicación asertiva y fluida en el servicio de tópico del centro de salud	/	/	/			
20	El personal en general se preocupa por los problemas que se presentan en el servicio de tópico del centro de salud	/	/	/			

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dalmeida Lopez Mario ..... DNI: 5274725 .....

Especialidad del validador: P. atom' del air y ambiente .....

**Perinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Certeza:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo.

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

05 de 08 del 2011



Firma del Experto Informante.

	en el servicio de tópico del centro de salud						
15	El personal realiza sus funciones y da respuestas acertadas a sus inquietudes	/	/	/			
16	El personal es atento y adecuado con el trato a los usuarios en general	/	/	/			
<b>DIMENSION 5: Empatía</b>							
17	Existe un trato horizontal en el servicio de tópico del centro de salud	/	/	/			
18	En el servicio de tópico del centro de salud siente que los trabajadores entienden su situación o emergencia	/	/	/			
19	Existe una comunicación asertiva y fluida en el servicio de tópico del centro de salud	/	/	/			
20	El personal en general se preocupa por los problemas que se presentan en el servicio de tópico del centro de salud	/	/	/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:     **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dora Diaz Maria Ancoleta    DNI: 09345616

Especialidad del validador: Mg. Gestión en Servicios de Salud

.....de.....del 20.....

- \***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- \***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Base de datos

	1	2	3	4	D1	5	6	7	8	D2	9	10	11	12	D3	13	14	15	16	D4	17	18	19	20	D5	TOTAL
1	1	1	2	5	9	2	2	1	2	7	2	5	4	3	14	5	4	4	2	15	1	1	2	2	6	51
2	4	4	3	4	15	3	5	3	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	75
3	4	4	3	3	14	2	3	3	4	12	5	4	4	4	17	4	3	3	2	12	3	4	4	4	15	70
4	4	4	3	3	14	5	4	4	3	16	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	80
5	4	4	5	4	17	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	81
6	4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	3	2	4	4	13	4	4	3	3	14	4	5	5	4	18	74
7	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
8	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	77
9	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
10	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14	3	5	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	5	14	73
11	4	4	4	3	15	4	3	5	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	3	4	4	4	15	77
12	4	4	5	5	18	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	84
13	4	3	3	3	13	4	3	4	5	16	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	76
14	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	5	2	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	73
15	4	3	3	4	14	4	3	5	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77
16	4	3	3	3	13	4	4	3	5	16	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	71
17	5	3	3	3	14	4	3	4	3	14	3	3	2	4	12	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	71
18	5	4	4	4	17	3	5	3	3	14	5	3	4	4	16	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	72
19	5	4	4	4	17	3	3	4	3	13	5	5	4	4	18	4	3	3	2	12	3	3	3	3	12	72
20	5	3	3	3	14	4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	71
21	3	4	2	2	11	4	4	3	5	16	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	66

22	5	3	3	4	15	5	3	3	4	15	4	2	4	4	14	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	69
23	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
24	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
25	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
26	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
27	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
28	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
29	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
30	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	2	3	3	3	11	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	69
31	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	2	3	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	68
32	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	2	3	3	3	11	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	69
33	4	3	5	5	17	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	75
34	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
35	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	1	4	3	5	13	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	71
36	2	3	4	5	14	2	3	4	5	14	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	85
37	2	3	4	5	14	2	3	4	5	14	2	3	5	5	15	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	79
38	2	2	2	5	11	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	87
39	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	2	3	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	68
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
41	4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	95
42	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	2	3	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	68
43	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	3	5	14	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	72
44	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	93
45	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
46	4	3	5	5	17	5	3	2	3	13	2	3	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	68
47	3	4	5	3	15	4	5	3	4	16	5	3	4	5	17	3	4	5	3	15	4	5	3	5	17	80
48	2	3	5	5	15	3	3	4	4	14	5	4	3	5	17	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	76



49	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	5	4	5	19	91
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
51	4	3	5	5	17	5	3	2	2	12	3	2	3	3	11	3	4	3	4	14	3	4	3	3	13	67
52	4	3	3	5	15	4	3	5	5	17	4	4	3	4	15	4	4	5	4	17	3	5	3	4	15	79
53	2	3	4	5	14	3	3	3	3	12	4	3	3	5	15	5	3	4	4	16	3	3	3	3	12	69
54	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	4	5	15	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	80
55	2	3	5	5	15	3	3	3	4	13	2	4	2	5	13	5	3	3	3	14	4	4	4	4	16	71
56	2	3	5	5	15	3	3	3	3	12	4	2	4	5	15	5	3	3	3	14	3	3	3	4	13	69
57	2	1	2	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	5	14	5	3	3	3	14	3	3	3	3	12	60
58	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	82
59	3	4	2	4	13	4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	79
60	3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	71
61	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	85
62	1	3	5	4	13	3	4	5	5	17	4	4	5	1	14	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	82
63	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	4	4	5	18	91
64	5	4	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	86
65	4	3	5	5	17	5	5	5	4	19	4	3	2	3	12	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	78
66	5	5	3	4	17	5	4	3	4	16	3	3	1	3	10	4	4	4	3	15	3	1	3	1	8	66
67	5	3	3	2	13	4	1	3	4	12	3	5	3	5	16	3	2	5	2	12	3	5	4	5	17	70
68	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	56
69	1	1	4	3	9	4	3	3	3	13	2	4	2	5	13	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	66
70	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13	3	3	4	4	14	3	4	3	4	14	67
71	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14	3	4	4	3	14	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	71
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	100
73	4	2	5	4	15	4	3	4	5	16	3	4	5	5	17	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	84
74	3	2	4	4	13	4	2	3	2	11	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	64
75	2	2	3	4	11	3	3	3	5	14	3	2	2	3	10	5	3	5	5	18	4	3	3	3	13	66

76	2	1	5	5	13	5	4	4	4	17	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	81
77	5	4	2	2	13	3	2	3	4	12	4	4	4	4	16	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	59
78	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	4	5	3	4	16	88
79	3	4	2	2	11	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	2	7	3	2	2	3	10	42
80	5	5	4	4	18	3	3	4	3	13	4	3	4	4	15	3	4	4	3	14	3	2	3	4	12	72
81	4	4	4	5	17	4	3	4	3	14	1	4	3	3	11	4	3	2	4	13	4	3	3	3	13	68
82	4	3	3	3	13	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	1	2	9	55
83	4	3	3	4	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	2	1	10	3	2	4	1	10	57
84	3	3	2	3	11	1	1	3	1	6	1	2	1	3	7	1	3	2	1	7	3	2	4	1	10	41
85	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	72
86	1	1	1	1	4	2	1	1	4	8	3	1	1	2	7	2	1	3	1	7	1	1	2	1	5	31
87	4	5	3	5	17	5	4	1	3	13	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	64
88	4	3	3	3	13	3	2	3	3	11	2	2	1	1	6	2	1	2	2	7	2	1	1	1	5	42
89	2	2	3	5	12	2	3	3	3	11	3	4	4	5	16	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	67
90	2	2	4	5	13	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	80
91	5	1	5	5	16	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	5	5	3	17	5	2	3	4	14	85
92	3	4	3	4	14	3	3	3	5	14	3	3	3	4	13	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	69
93	5	5	4	1	15	5	3	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	80
94	2	3	3	1	9	3	3	1	1	8	3	2	3	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	47
95	5	4	4	4	17	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17	81
96	1	1	3	4	9	4	5	3	5	17	3	4	3	5	15	5	3	3	4	15	4	4	3	3	14	70
97	4	3	4	5	16	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	93
98	5	4	4	3	16	3	3	5	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	79
99	3	4	4	4	15	3	4	4	3	14	3	2	2	4	11	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	71
100	5	3	3	4	15	4	4	3	2	13	3	4	2	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	72
101	5	5	3	3	16	4	4	5	3	16	3	4	3	4	14	3	3	3	2	11	4	4	4	4	16	73
102	4	4	3	4	15	5	3	4	2	14	4	3	3	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	84

103	4	4	5	3	16	3	5	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	3	3	3	12	73
104	3	4	5	3	15	4	3	5	3	15	4	4	2	3	13	3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	76
105	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	2	5	5	15	71
106	4	4	3	5	16	3	4	3	4	14	3	2	4	4	13	4	3	2	4	13	4	5	5	5	19	75
107	4	4	3	5	16	3	4	2	3	12	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	3	3	5	5	16	76
108	5	5	4	1	15	5	3	3	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	80
109	2	3	3	1	9	3	3	1	1	8	3	2	3	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	2	9	47
110	5	4	4	4	17	4	3	4	5	16	4	4	3	4	15	3	4	5	4	16	5	4	4	4	17	81