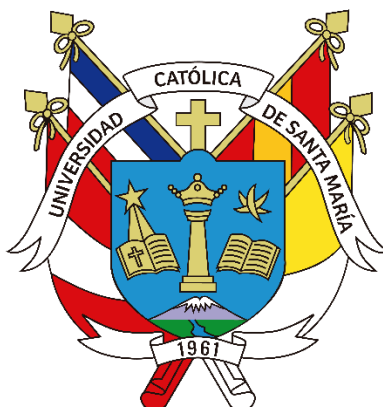


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Medicina Humana
Escuela Profesional de Medicina Humana



**“CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS
EXTERNOS DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD”
Y “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023”**

Tesis presentada por los Bachilleres:

Molina Acurio, Lourdes Vanesa

Zapata Miranda, Eulogio

para optar el Título Profesional de:

Médico Cirujano

Asesor (a):

Dr. Medina Vásquez, Manuel Edwin

Arequipa- Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
MEDICINA HUMANA
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 10 de Mayo del 2023

Dictamen: 009381-C-EPMH-2023

Visto el borrador del expediente 009381, presentado por:

2016130211 - ZAPATA MIRANDA EULOGIO

2016121022 - MOLINA ACURIO LOURDES VANESA

Titulado:

**?CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE
MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD ?ALTO LIBERTAD? Y ?LAS ESMERALDAS? AREQUIPA
2023?**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29319958 - NUÑEZ BERNAL CESAR AUGUSTO
DICTAMINADOR**



**29655041 - ZEVALLOS RODRIGUEZ JUAN MANUEL
DICTAMINADOR**



**29525570 - PACHECO CHAVEZ GUILLERMO
DICTAMINADOR**



Dedicatoria

A Dios todopoderoso por impulsarme al desarrollo de esta tesis y sobre todo al ángel que guía mis pasos, mi madre en el cielo.

A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal.

A mis padres, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día y siempre. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarme en mi camino, camino difícil de la medicina.

A mis compañeros, por las risas y el estudio. Por las conversaciones estimulantes, por las aventuras en los hospitales y los momentos que compartimos juntos.

A mi querida Alma Mater y a todas las personas que la conforman les agradezco de todo corazón. No podría haber llegado hasta aquí sin su apoyo.

¡Gracias!



EULOGIO

Dedicatoria

A la Memoria de mis padres, por ser la luz que ilumina mi camino, a Rudy por ser mi gran soporte, a mis queridas hermanas y mis amados sobrinos.



LOURDES VANESA

Agradecimiento

A dios, familia y todas nuestras grandes amistades que logramos formar a lo largo de nuestra carrera universitaria y en nuestra formación de internado en el Hospital Goyeneche, y sobre todo a nuestros queridos Centros de Salud tanto personal como pacientes por todo su apoyo, ánimo y compañía brindada a lo largo de este camino.

A nuestro asesor: por su apoyo, consejos y orientación en el desarrollo de esta tesis.





Epígrafe

¡Los intelectuales resuelven problemas, los genios los previenen! - Albert Einstein.

RESUMEN

Objetivo: Conocer la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023”

Métodos: Descriptivo de corte observacional prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 300 pacientes adultos mayores de 18 años elegidos de forma intencional no probabilística, la muestra se subdividió en dos grupos; muestra A conformada por 150 pacientes que acudieron a consulta externa de medicina en el centro de salud “LAS ESMERALDAS” y una muestra B conformada por pacientes que acuden a consulta externa de medicina en el centro de salud “ALTO LIBERTAD”. En ellos se empleó la técnica de la encuesta; siendo los instrumentos el cuestionario SERVQUAL, con el propósito de recabar la percepción de los usuarios del consultorio externo de medicina de los centros de salud I-3 “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023. En tanto, para la variable satisfacción y expectativa. Los datos se analizaron mediante prueba chi-cuadrado.

Resultados: La calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud "Las Esmeraldas" en cuanto a la edad, el 56,7% de los pacientes satisfechos tenía entre 30 y 60 años, el 26,7% tenía más de 60 años y el 16,0% tenía entre 18 y 29 años. Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos tenía entre 18 y 29 años y entre 30 y 60 años, mientras que no hubo pacientes insatisfechos mayores de 60 años ($p > 0,05$), en cuanto al sexo, el 61,3% de los pacientes satisfechos eran mujeres y el 37,3% eran hombres. Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos eran hombres y mujeres ($p > 0,05$), en cuanto al nivel de instrucción, el 38,7% de los pacientes satisfechos tenía educación secundaria, el 30,7% tenía educación superior universitaria, el 17,3% tenía educación superior técnica, el 9,3% tenía educación primaria y el 2,7% era analfabeto ($p > 0,05$), en total, el 98,7% de los pacientes estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que solo el 1,3% estaba insatisfecho.

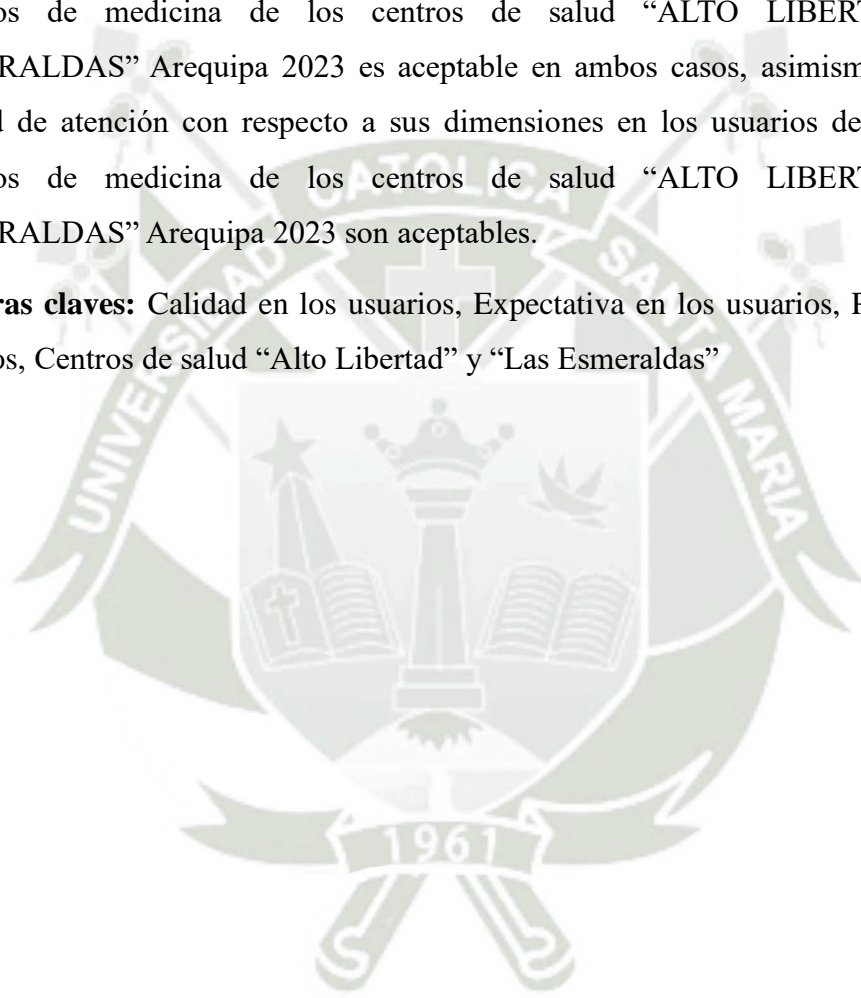
La calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina en los Centros de Salud "Alto Libertad" en cuanto a la edad, el 57,3% de los pacientes satisfechos tenía entre 30 y 60 años, el 24,0% tenía entre 18 y 29 años y el 18,7% tenía más de 60 años. No hubo pacientes insatisfechos en ningún grupo de edad ($p > 0,05$), en cuanto al sexo, el 62,7% de los pacientes satisfechos eran mujeres y el 36,0% eran hombres. Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos eran hombres y mujeres ($p > 0,05$) en cuanto al nivel de instrucción, el 51,3% de los pacientes satisfechos tenía educación secundaria, el 20,0% tenía educación primaria, el 16,0% tenía educación superior técnica, el 10,7% tenía educación superior

universitaria y el 2,0% era analfabeto ($p > 0,05$), en total, el 98,7% de los pacientes estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que solo el 1,3% estaba insatisfecho.

Además, existe una diferencia significativa en la percepción y expectativa de calidad entre los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud "Alto Libertad" y "Las Esmeraldas" en Arequipa durante el año 2023.

Conclusiones: El nivel de calidad de atención percibida por los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud "ALTO LIBERTAD" Y "LAS ESMERALDAS" Arequipa 2023 es aceptable en ambos casos, asimismo, el nivel de la calidad de atención con respecto a sus dimensiones en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud "ALTO LIBERTAD" Y "LAS ESMERALDAS" Arequipa 2023 son aceptables.

Palabras claves: Calidad en los usuarios, Expectativa en los usuarios, Percepción en los usuarios, Centros de salud "Alto Libertad" y "Las Esmeraldas"



ABSTRACT

Objective: To know the quality of care in the users of the external medical office of the health centers "ALTO LIBERTAD" and "LAS ESMERALDAS" Arequipa 2023 " Methods: Descriptive of prospective and cross-sectional observational cut. The sample consisted of 300 adult patients over 18 years of age chosen intentionally, not probabilistically, the sample was subdivided into two groups; sample A made up of 150 patients who attended an outpatient medicine clinic at the "LAS ESMERALDAS" health center and sample B made up of patients who attended an outpatient medicine clinic at the "ALTO LIBERTAD" health center. The survey technique was used in them; The instruments being the ServQual questionnaire, with the purpose of collecting the perception of the users of the external medical office of the health centers I-3 "ALTO LIBERTAD" and "LAS ESMERALDAS" Arequipa 2023. Meanwhile, for the variable satisfaction and expectation. Data were analyzed using the chi-square test. Results: The quality of care of the users of the external medical office of the Health Center "Las Esmeraldas" in terms of age, 56.7% of the satisfied patients were between 30 and 60 years old, 26.7% had over 60 years old and 16.0% were between 18 and 29 years old. Only 0.7% of the dissatisfied patients were between 18 and 29 years old and between 30 and 60 years old, while there were no dissatisfied patients older than 60 years ($p > 0.05$), regarding sex, 61.3 % of satisfied patients were women and 37.3% were men. Only 0.7% of the dissatisfied patients were men and women ($p > 0.05$), regarding the level of education, 38.7% of the satisfied patients had secondary education, 30.7% had higher education university, 17.3% had higher technical education, 9.3% had primary education and 2.7% were illiterate ($p > 0.05$), in total, 98.7% of the patients were satisfied with the quality of care, while only 1.3% were dissatisfied. The quality of care of the users of the external medical office in the health Centers "Alto Libertad" in terms of age, 57.3% of the satisfied patients were between 30 and 60 years old, 24.0% had between 18 and 29 years old and 18.7% were over 60 years old. There were no dissatisfied patients in any age group ($p > 0.05$), regarding gender, 62.7% of the satisfied patients were women and 36.0% were men. Only 0.7% of the dissatisfied patients were men and women ($p > 0.05$) regarding the level of education, 51.3% of the satisfied patients had secondary education, 20.0% had primary education, 16.0% had higher technical education, 10.7% had higher university education and 2.0% were illiterate ($p > 0.05$), in total, 98.7% of the patients were satisfied with the quality of care, while only 1.3% were dissatisfied. In addition, there is a significant difference in the perception and expectation of quality among the users of the external

medical offices of the "Alto Libertad" and "Las Esmeraldas" health centers in Arequipa during the year 2023.

Conclusions: The level of quality of care perceived by the users of the external medical offices of the health centers "ALTO LIBERTAD" and "LAS ESMERALDAS" Arequipa 2023 is acceptable in both cases, likewise, the level of quality of care with regarding its dimensions in the users of the external medical offices of the health centers "ALTO LIBERTAD" and "LAS ESMERALDAS" Arequipa 2023 are acceptable.

Palabras claves: Calidad en los usuarios, Expectativa en los usuarios, Percepción en los usuarios, Centros de salud “Alto Libertad” y “Las Esmeraldas”



ÍNDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	2
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1.1. Enunciado del problema.....	3
1.2. Descripción del Problema	3
1.2.1. Área del conocimiento	3
1.2.2. Análisis u operacionalización de Variables	4
1.2.3. Interrogantes básicas.....	5
1.3. Justificación.....	5
1.3.1. Justificación Científica.....	6
2. OBJETIVOS.....	7
2.1. General	7
2.2. Específicos.....	7
3. MARCO TEÓRICO.....	7
3.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD.....	7
3.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	8
3.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCION	9
3.3.1. MODELO GARVÍN.....	10
3.3.2. MODELO GRONROOS.....	10
3.3.3. MODELO SERVQUAL	10
3.4. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN PERU 14	
4. HIPÓTESIS	14
5. REVISIÓN DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	15
5.1. A nivel internacional.....	15
5.2. A nivel Nacional	16
5.3. A nivel local.	16

CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	18
1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	19
1.1. Técnicas.....	19
1.1.1. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	20
1.1.2. Prueba piloto.....	21
1.1.3. Consideraciones éticas	21
1.2. Instrumentos	22
1.3. Materiales de verificación	22
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	22
2.1. Ámbito	22
2.2. Unidades de estudio	22
2.2.1. Población:.....	22
2.2.2. Muestra.....	22
2.2.3. Criterios de inclusión	23
2.2.4. Criterios de exclusión	23
2.3. Temporalidad.....	23
2.4. Ubicación Espacial.....	23
2.5. Tipo de investigación	23
2.6. Nivel de investigación.....	23
2.7. Diseño de la investigación.....	23
3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	24
3.1. Organización.....	24
3.2. Recursos	24
3.2.1. Humanos	24
3.2.2. Materiales	24
3.2.3. Financieros	24
CAPITULO III RESULTADOS.....	25
DISCUSIÓN.....	58
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	63

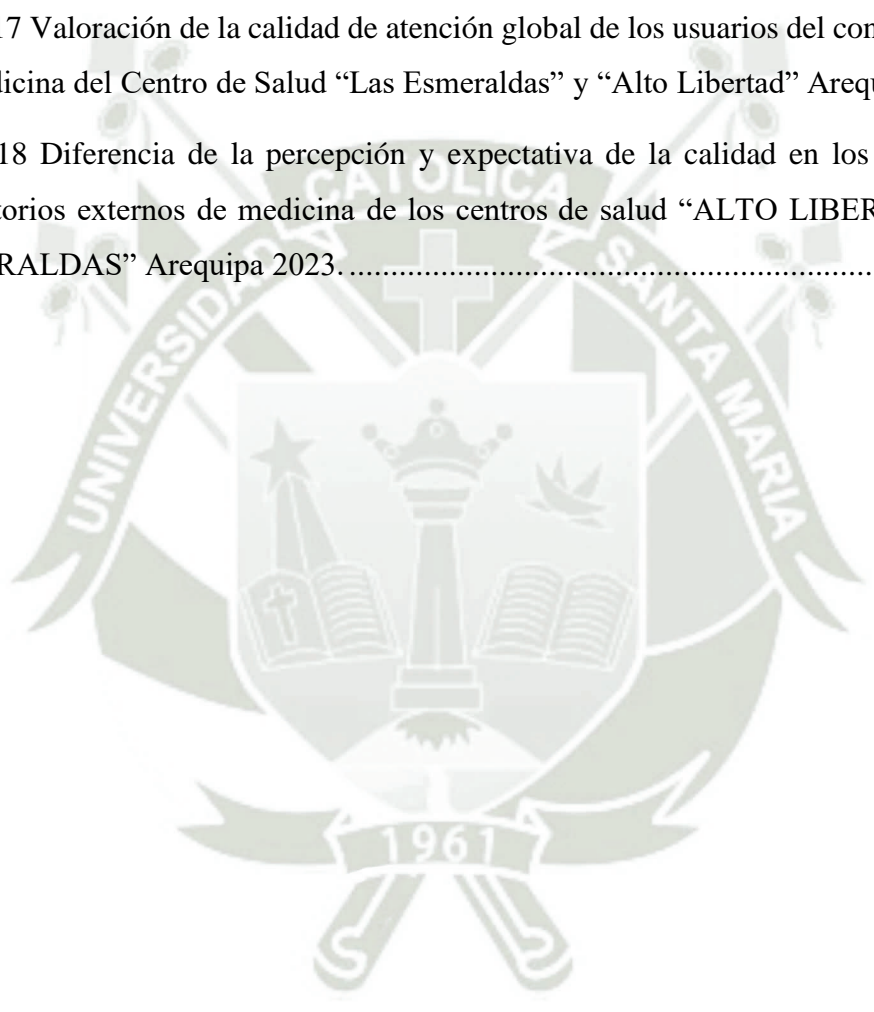
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	68
ANEXO 1 INSTRUMENTOS	69
ANEXO 2 AUTORIZACIONES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	72
ANEXO 3 MATRIZ DE DATOS	74



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características generales de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.....	26
Tabla 2 Características generales de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	27
Tabla 3 Dimensiones de expectativas de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.	28
Tabla 4 Dimensiones de expectativas de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	30
Tabla 5 Dimensiones de expectativas de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.....	32
Tabla 6 Dimensiones de expectativas de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	34
Tabla 7 Dimensiones de expectativas de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.	36
Tabla 8 Dimensiones de expectativas de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	38
Tabla 9 Dimensiones de percepciones de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.....	40
Tabla 10 Dimensiones de percepciones de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	42
Tabla 11 Dimensiones de percepciones de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.....	44
Tabla 12 Dimensiones de percepciones de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	46
Tabla 13 Dimensiones de percepciones de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.	48

Tabla 14 Dimensiones de percepciones de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.	50
Tabla 15 Calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.	52
Tabla 16 Calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.....	54
Tabla 17 Valoración de la calidad de atención global de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” y “Alto Libertad” Arequipa 2023.....	56
Tabla 18 Diferencia de la percepción y expectativa de la calidad en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023.....	57



INTRODUCCIÓN

El actual Sistema Nacional de Salud ha ido evolucionando a lo largo del tiempo para formar médicos y personal de salud que, ofrezcan atención médica con la calidad, empatía y eficiencia que los usuarios merecen.

La calidad debe estar presente desde el ingreso del paciente a los diferentes Hospitales y Centros de salud. Un paciente no es solo un cuadro clínico, significa una vida, con sus características propias, de género, familiares, económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras.

A medida que el personal que forma parte del Sistema Nacional de Salud toma conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad acarrea en cada paciente, el trato al mismo y sus familiares serán cada día más, humanos y respetuosos.

En Perú, según el Ministerio de Salud - MINSA, la satisfacción de los usuarios externos es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario (1).

A pesar que la calidad en los servicios de salud es un tema muy importante y bastante desarrollado desde la década de los 80, su evaluación e interpretación se considera compleja, y ante la insatisfacción creciente en los usuarios del sistema de salud, el Ministerio de Salud ha asumido la metodología SERVQUAL con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado y de esta manera define la calidad de atención como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad. Es en este sentido, es que se plantea la necesidad de brindar un servicio de calidad técnica que responda a los derechos y expectativas de los usuarios de manera eficiente, respetuosa y con equidad, usando racionalmente los recursos disponibles e incorporando la interculturalidad en las atenciones realizadas en el centro de salud (2).



CAPITULO I
PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

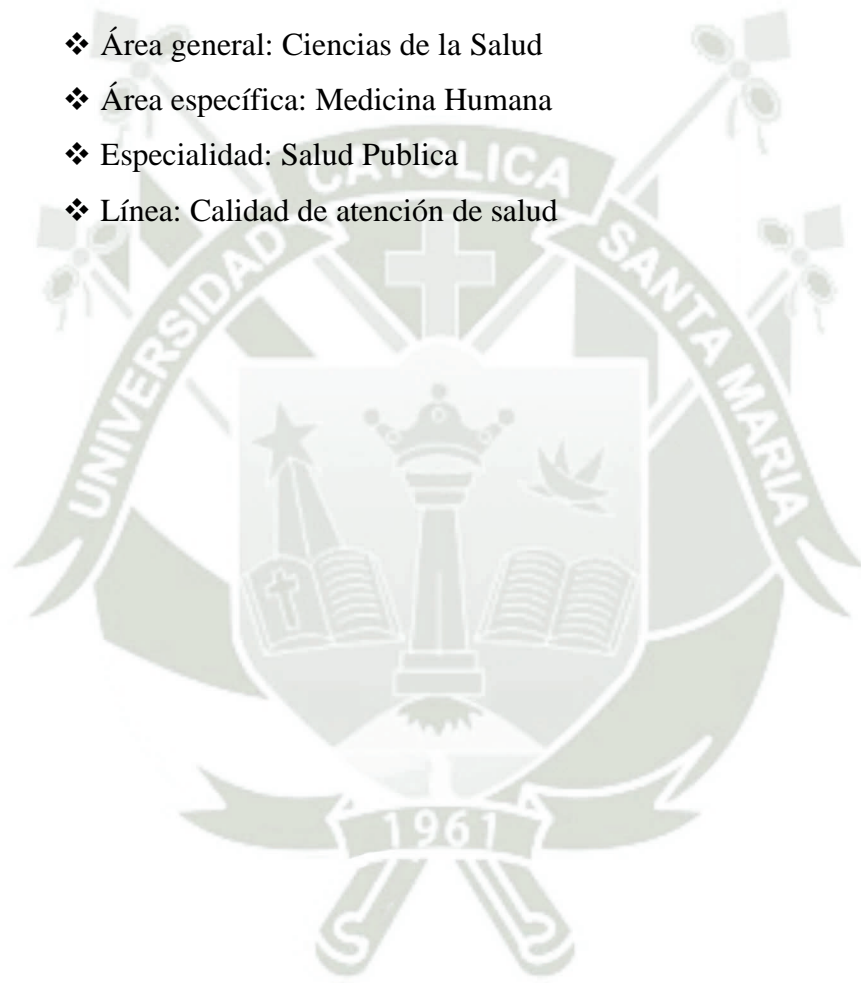
1.1. Enunciado del problema

¿Cuál es la calidad de atención en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud de Alto libertad y las Esmeraldas - Arequipa 2023?

1.2. Descripción del Problema

1.2.1. Área del conocimiento

- ❖ Área general: Ciencias de la Salud
- ❖ Área específica: Medicina Humana
- ❖ Especialidad: Salud Publica
- ❖ Línea: Calidad de atención de salud



1.2.2. Análisis u operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADOR	UNIDAD/CATEGORÍA	ESCALA
Sexo	Género social	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Categoría elaboración propia
Edad	Número de años	<ul style="list-style-type: none"> • Adulto joven (18-29 años) • Adulto (30-60) • Adulto mayor (>60 años) 	Numérica discreta elaboración propia
Nivel de instrucción	Grado de educación	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria • Secundaria • Superior Técnico • Superior universitario 	Ordinal elaboración propia
Expectativa de la calidad de atención	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Malo • Regular • Bueno 	Categoría SERVQUAL
Percepción de la calidad de atención	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • Malo • Regular • Bueno 	Ordinal SERVQUAL
Grado de satisfacción	Diferencia de los puntajes promedio de expectativas y percepciones	<ul style="list-style-type: none"> • Menor o igual a 0 = Satisfacción amplia • Mayor de 0 y menor igual a 2 = Insatisfacción leve - <i>moderada</i> • Mayor a 2 = Insatisfacción severa 	Ordinal SERVQUAL

1.2.3. Interrogantes básicas

- ¿Cuál es la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud de “ALTO LIBERTAD” y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la expectativa de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “ALTO LIBERTAD” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la expectativa de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “ALTO LIBERTAD” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023?
- ¿Cuál es la diferencia de la percepción y expectativa de la calidad en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023?

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación sirve para determinar la expectativa y la percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los establecimientos de salud del primer nivel de atención del MINSA, esto con el fin de conocer y comparar las distintas opiniones de los pacientes de los servicios de salud brindados en dichos establecimientos (1).

Es importante resaltar que durante los últimos años se han desarrollado múltiples iniciativas para la medición de la calidad de la atención a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud del primer nivel de atención, de allí la necesidad de metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención (2).

La baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diversos aspectos, como la evaluación de la calidad de atención y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora (3).

Los Centros de salud “Alto libertad” y “Las esmeraldas” del mismo modo atraviesan por diversas dificultades que van a repercutir en la expectativa, pero principalmente en la percepción del paciente que es atendido por el consultorio externo de medicina, es por ello que es de suma importancia el conocer que opinan los pacientes de la calidad de la atención y cuál es el grado de satisfacción de los mismos.

1.3.1. Justificación Científica.

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal, la calidad de la atención y los servicios de salud (4).

Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo (1).

2. OBJETIVOS

2.1. General

- ❖ Conocer la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023”

2.2. Específicos

- ❖ Conocer la expectativa de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “ALTO LIBERTAD” Arequipa 2023.
- ❖ Conocer la expectativa de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023.
- ❖ Conocer la percepción de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “ALTO LIBERTAD” Arequipa 2023.
- ❖ Conocer la percepción de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023.
- ❖ Conocer la diferencia de la percepción y expectativa de la calidad en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023.
- ❖ Definir el grado de satisfacción en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “ALTO LIBERTAD” Arequipa 2023.
- ❖ Definir el grado de satisfacción en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín “qualitas” o “qualitatis”, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios (5).

Según Vargas y Aldana la calidad se define como el anhelo continuo de la perfección, es el proceso que considera al hombre como el centro de un todo y a partir de él elabora productos y servicios para satisfacer sus deseos expectativas y exigencias (6).

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado a la definición de calidad.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry definen a la calidad de servicio como el discernimiento general que realiza el cliente acerca de la excelencia o superioridad global que tiene un producto sobre otro, evolucionando desde un concepto clásico de calidad en sentido objetivo, hacia un concepto subjetivo. Por lo cual, la calidad actualmente se basa en la perspectiva del usuario (7).

Cuatrecasas define a la calidad, como el conjunto de peculiaridades o atributos que posee un producto o servicio, así como su potencial de poder satisfacer las exigencias de los usuarios; por lo que se deduce que el servicio deberá cumplir con las precisiones y obligaciones para las cuales ha sido implantado y requerido por los usuarios (8).

3.2. CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Respecto a la calidad en los servicios de salud según Donabedian Avedis: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos o beneficios para el usuario” (9). Definir la calidad de los servicios de salud requiere conocer cuántos pacientes se benefician de los servicios de salud (10).

Por otro lado, Aguirre señala que conocer la calidad con que se otorga la atención médica es el primer paso para mejorar su prestación, y es una necesidad inherente al acto médico mismo. También considera necesario tener en cuenta que la calidad de la atención puede enfocarse desde tres ángulos diferentes, conforme a la satisfacción no sólo de las expectativas del derechohabiente, sino también de la institución que otorga el servicio y del trabajador de salud mismo (11).

Con la finalidad de garantizar la calidad de los servicios de salud en los países de América Latina y el Caribe, la OMS (Organización Mundial de la Salud) ha estado desarrollando, desde los años ochenta, esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención en los servicios de salud, así como la eficiencia en el uso de los recursos disponibles (12). El eje fundamental en este proceso de cambio es la acreditación de los establecimientos de salud. Acreditación basada en estándares

administrativos, recursos humanos, normatividad, resultados, infraestructura y equipamiento (13).

Desde los años 90, el ministerio de salud ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud, introduciendo estrategias básicas de intervención ha impulsado la acreditación y categorización de los establecimientos de salud, auditoria en salud, la conformación de equipos de calidad para la formulación e implementación de proyectos de mejora de la calidad. en el 2001 el ministerio de salud aprueba el sistema de gestión de la calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. el SGC incluye cuatro componentes: planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad. en el componente de información para la calidad se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos. El Ministerio de Salud, actualmente está realizando diversas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde los años 90. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto tanto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud. La gestión de la calidad constituye un reto que deberá ser asumido por todos los sistemas de salud. Aun en los sistemas de salud que han logrado alcanzar niveles adecuados y cuentan con recursos tecnológicos y económicos existe la preocupación por la calidad de la atención brindada, debido a que los resultados alcanzados no son del todo satisfactorios según los usuarios (14).

3.3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCION

A nivel mundial el aporte para establecer las dimensiones de calidad son las propuestas por Parasuraman, Zeithamal y Berry, los que proponen 5 dimensiones:

- Primera Dimensión: Elementos Tangibles: que son los componentes que integran y constituyen un servicio.
- Segunda Dimensión: Fiabilidad: realización del servicio ofertado de forma meticulosa y confiable.
- Tercera Dimensión: Capacidad de respuesta: disponibilidad, ayuda y servicio rápido ofrecido a los clientes.
- Cuarta Dimensión: Seguridad: son todos los conocimientos y atención mostrada que poseen los empleados, para ofrecer confianza y credibilidad a los clientes.

- Quinta Dimensión: Empatía: o atención individualizada está relacionada con la atención personal que se da al usuario (7).

3.3.1. MODELO GARVÍN

Garvín en el año mil novecientos ochenta y siete propuso ocho dimensiones con respecto a la calidad del producto y posteriormente Martínez en el año mil novecientos noventa y seis realizó una adaptación de estas dimensiones para el caso de los servicios.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

- Primera dimensión: Las prestaciones. - que están condicionadas de manera general, por las preferencias de carácter subjetivo de los usuarios.
- Segunda dimensión: las peculiaridades. - es decir, todo aquello que sirve de agregado al manejo básico del servicio, y comprende atributos de carácter objetivo que pueden ser medidos.
- Tercera dimensión: la fiabilidad. -o modo cuidadoso de proporcionar el servicio, con cortesía esmerada.
- Cuarta dimensión: la conformidad. - son los lineamientos que en los servicios consiste en atender con precisión y seriedad (11).

3.3.2. MODELO GRONROOS

Según Gronroos en el año mil novecientos ochenta y cuatro menciona que la calidad percibida por el cliente es una variable de varias dimensiones que está constituida por dos atributos inseparables, como son:

- Primera dimensión: Calidad técnica. - corresponde al resultado (lo que se da), que se ocupa de como el servicio llega al cliente, la cual puede ser medida por el prestador del servicio y a la vez evaluada por el cliente.
- Segunda dimensión: Calidad funcional. -corresponde al proceso (como se da), que se ocupa de cómo se transfiere la prestación al usuario.
- Tercera dimensión: Imagen corporativo.- Se constituye a partir de los componentes técnicos y funcionales y es la visión que se tiene de la empresa (15).

3.3.3. MODELO SERVQUAL

Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Este modelo nos dice, que un servicio es considerado de calidad, cuando todo lo que el cliente percibe supera o iguala a lo que espera del servicio.

Finalmente, para poder gestionar mejor las expectativas de los clientes se hace necesario determinar todos los componentes que contribuyen a su creación

Este modelo evalúa cinco dimensiones: fiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (15).

3.3.3.1. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

- Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal (15).

3.3.3.1.1. EXPECTATIVA

Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio (16).

El nivel de expectativa puede variar con amplitud, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado altamente competitivo y volátil (15).

3.3.3.1.1.1. EXPECTATIVA DEL USUARIO:

Es lo que el usuario espera del servicio que brinda el establecimiento de salud. Se forma básicamente por sus experiencias, sus necesidades, la comunicación boca a boca e información externa (1).

3.3.3.1.2. PERCEPCIÓN

La percepción es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad del servicio que son; confiabilidad, seguridad (15).

3.3.3.1.2.1. PERCEPCIÓN DEL USUARIO:

Es cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (15).

3.3.3.1.3. SATISFACCION DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios como indicador de calidad es valorada en los distintos modelos de atención a la salud. Se define como la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente, o de sus familiares, con el logro de estas, a través de la atención médica recibida (16).

La opinión de los usuarios tiene alta credibilidad en los estudios sobre satisfacción, debido a que la evaluación que hacen del servicio es producto de sus experiencias y no está mediada por juicios de los servidores del programa (17).

3.3.3.2. DEFINICIONES OPERATIVAS

- Servicio: Es el otorgamiento de una actitud de disposición y ayuda hacia los usuarios sin esperar nada a cambio y que también está empeñado en la realización de las tareas. Es estar atento a brindar ayuda a los demás con una conducta de respeto y cordialidad (15).
- Satisfacción del Usuario Externo: Se define como el grado de cumplimiento por parte de los establecimientos de salud, con respecto a lo que el usuario espera recibir de los servicios, y lo que recibe de éstos (18).
- Elementos Tangibles: que son los “elementos que acompañan al servicio.”
- Fiabilidad: “realización del servicio ofertado de forma cuidadosa y confiable.”
- Capacidad de respuesta: “disponibilidad, ayuda y servicio rápido ofrecido a los clientes.”
- Seguridad: son todos los “conocimientos que poseen los empleados, para ofrecer confianza y credibilidad a los clientes.”
- Empatía: capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra, está relacionada con la atención personalizada que se da al usuario en los servicios (15).

3.4. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN PERU

La importancia de la calidad de los servicios de salud en nuestro radica en fortalecer las instituciones públicas y de esta manera fomentar la promoción y resguardo de la calidad de atención, con la finalidad de lograr transformaciones continuas y permanentes en beneficio de usuario (19).

La calidad de la atención de la salud es una dimensión central de la calidad de vida de las personas y condición fundamental del desarrollo humano.

Las personas usuarias de los servicios públicos son ante todo y fundamentalmente ciudadanas para quienes la atención de su salud con calidad es un derecho consagrado por la legislación nacional e internacional. Anteponiendo las necesidades y expectativas de sus usuarios y acogiendo su diversidad cultural, étnica, de género, de opción sexual o religiosa. Este derecho se ejerce mediante la participación en la gestión y la vigilancia social (14).

En el Perú, el valor de ‘gustar del trato con las personas’ se considera muy importante, pero, a la vez, es el más criticado en los hospitales públicos, pues los resultados están basados en la percepción y la expectativa del usuario. La atención al paciente en los hospitales del Ministerio de Salud se reconoce como ‘baja’, debido a las limitaciones en materia de calidad de atención presentadas durante 2019 (20).

4. HIPÓTESIS

Es probable que exista diferencia entre la expectativa y percepción de la calidad en los consultorios externos de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” además de una diferencia entre ambos centros de salud. Existen factores determinantes en la atención como Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles (apariencia de las instalaciones físicas); que influyan en el grado de satisfacción de ambos centros de salud.

5. REVISIÓN DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

5.1. A nivel internacional

❖ **Jélvez. C. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile.**

Según los resultados se obtuvo la calificación promedio global para las expectativas en la muestra de los pacientes encuestados resultó ser de 4,28 puntos de un máximo de 5 puntos, es decir, ellos esperan recibir un servicio muy bueno. La dimensión de Confiabilidad muestra el nivel más alto de expectativa con 4,31 puntos en comparación con otras dimensiones. La calificación promedio global para las percepciones en la muestra de los pacientes encuestados resultó ser de 3,86 puntos de un máximo de 5 puntos. La dimensión Responsabilidad es la que, en promedio, tiene las percepciones más bajas, alcanzando un valor de 3,70 puntos, en tanto que la dimensión Empatía es la que presenta la percepción promedio más alta alcanzando a 3,98 puntos. Finalmente, en base a la información lograda se logró proponer las características que debería tener el servicio que ofrece el Centro de Salud Familiar (21).

❖ **Riveros J. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos 2007.**

Según los resultados obtenidos se logró determinar que el trato otorgado por el personal del hospital es el que provoca un mayor efecto sobre la calidad percibida por el usuario/paciente. En segunda instancia influyen una gestión de capacidades y compromisos orientados al usuario y también, la gestión de información y coordinación entre los servicios internos. Una mejor percepción sobre la tramitación de horarios de consulta, ingreso y espera, proporciona en mayor medida que otros aspectos, una mayor satisfacción global con el servicio recibido. Esto, junto con comodidades de salas de hospitalización y mantenimiento y limpieza general, deben fortalecerse en orden a conseguir mejorar la satisfacción global de los usuarios (22).

5.2. A nivel Nacional

- ❖ **Mora M. Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017.**

Según los resultados obtenidos se logró determinar que la situación actual de los Servicios del Centro Materno Infantil San José, con respecto a la atención con calidad percibida es aceptable, con respecto a los 5 niveles que se considera en la encuesta SERVQUAL se logró determinar que el nivel de los elementos tangibles, el nivel de fiabilidad, el nivel de la capacidad de respuesta, el nivel de seguridad y el nivel de empatía percibida por los usuarios del área de medicina en el CMI San José, durante julio a agosto del 2017 es aceptable (23).

- ❖ **García. D. 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 Período Febrero-mayo 2013.**

Según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo fundamental es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios (24).

5.3. A nivel local.

- ❖ **Flores C. Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del Hospital Militar de la III División del Ejército Peruano, Arequipa 2015.**

Según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que Los pacientes que acuden al Hospital Militar de la III División del Ejército Peruano, son predominantemente mujeres adultas, de educación secundaria o superior, procedentes de zona rural, no hubo diferencias importantes respecto a las

expectativas según sexo, edad o nivel educativo, así mismo no hubo diferencias importantes respecto a las percepciones según sexo, edad o nivel educativo, no hubo relación importante entre calidad de atención con el sexo, edad o nivel educativo, así mismo se pudo concluir que la insatisfacción es del 6.74% (25).





CAPITULO II
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta; siendo los instrumentos el cuestionario SERVQUAL, además de una adaptación de datos generales con el propósito de recabar la percepción de los usuarios del consultorio externo de medicina de los centros de salud I-3 “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023. En tanto, para la variable satisfacción y expectativa también se empleó de la misma manera el cuestionario, test validado por la guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo (26).

El objetivo del instrumento fue conocer el nivel de calidad de atención en el servicio de consultorio externo de medicina del primer nivel de atención. Cada pregunta de expectativa y percepción de la calidad de atención recibe una calificación del 1 al 7; siendo 1 la menor calificación y 7 como la mayor calificación. La encuesta de evaluación de la calidad de servicio SERVQUAL, consta de 22 pares originales de preguntas medulares; 22 preguntas sobre expectativas con el servicio, 22 preguntas sobre percepciones del servicio recibido (1).

Las preguntas están distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad (preguntas del 1 al 5), habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- Capacidad de Respuesta (preguntas del 6 al 9), disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad (preguntas del 10 al 13), cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- Empatía (Preguntas del 14 al 18), disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- Aspectos tangibles (preguntas del 19 al 22), apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación (26).

El grado de satisfacción global. se determinó calculando la diferencia entre las respuestas brindadas para las expectativas y percepciones; posteriormente fue interpretada según los siguientes parámetros:

- Menor a 0 = Satisfacción amplia
- Igual a 0 = Satisfacción
- Mayor de 0 y menor igual a 2 = Insatisfacción leve 1 moderada
- Mayor que 2 = Insatisfacción severa

Al momento de hacer las calificaciones se tomarán el porcentaje del puntaje global y según los criterios y dimensiones, considerando los siguientes valores

- ❖ 0- 20%: extremadamente insatisfecho
- ❖ 20-40%: insatisfecho
- ❖ 40-60%: Neutro
- ❖ 60 a 80%: Satisfecho
- ❖ 80- 100%: extremadamente satisfecho (15).

1.1.1. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

En términos generales, se refiere a la medida en que un instrumento es fiable para medir una variable (26).

EXPERTO	CALIDAD DE ATENCION				CONDICION FINAL
	Pertinencia	relevancia	claridad	suficiencia	
Juez 1	Si	Si	si	Si	Aplicable
Juez 2	Si	Si	si	Si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

Fuente: Hernández, Fernández y Bautista, (26).

Para determinar la validez de los instrumentos, se sometieron a consideraciones de juicio de expertos que consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems.

Para establecer la validez de los instrumentos se buscó evaluar la validez de contenido a través del juicio de expertos; para ello se sometieron a la revisión de 3 expertos, especializados en Metodología de la Investigación y/o gestiones

públicas, los cuales consideraron que los instrumentos eran adecuados y por tanto procedía su aplicación. Se dispone de los certificados de validez en anexos para su verificación.

Confiabilidad de los instrumentos Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba piloto, después de analizó mediante el Alfa de Cronbach con el apoyo del software estadístico SPSS versión 22 (15).

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0.937	44

Fuente: Elaboración propia

El valor del alfa de Cronbach indica que el instrumento es de confiabilidad excelente.

Valores del coeficiente alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (27).

1.1.2. Prueba piloto

Se ejecutó una prueba 20 cuestionarios a fin de averiguar la duración a emplear un usuario en responder un cuestionario, para ver su escritura es entendible y para conocer la resistencia del usuario al responder el cuestionario, asimismo averiguar la probabilidad de aprobación y no aprobación para responder el cuestionario, además el uso de la prueba colaboro en la validación del mismo para ser utilizados a los usuarios, de esta manera se implantaron cuestionarios finales para su uso (27).

1.1.3. Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación no vulnera los principios éticos que rigen el método científico, toda vez que no antepone el bien general el particular, es decir

muestra respeto acerca de las creencias, principios, cultura, conocimientos, mitos y tradiciones de las personas (27).

1.2. Instrumentos

- El instrumento empleado para determinar el nivel de la calidad de atención. Se obtuvo como fuente Modelo SERVQUAL (Anexo 1) (1).

1.3. Materiales de verificación

- Fichas de recolección de datos.
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ámbito

El presente estudio se realizó en establecimientos de salud del Ministerio de Salud del primer nivel de atención:

- Centro de salud I-3 “ALTO LIBERTAD”
- Centro de salud I-3 “LAS ESMERALDAS”

2.2. Unidades de estudio

2.2.1. Población:

Pacientes adultos mayores de 18 años, usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “ALTO LIBERTAD” que acuden por atención, que por datos de frecuencia en dicho centro son un aproximado de 300 pacientes en dos meses febrero y marzo del año 2023 Y del centro de salud “LAS ESMERALDAS” que acuden por atención, que por datos de frecuencia en dicho centro son un aproximado de 350 pacientes en dos meses febrero y marzo del 2023.

2.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 300 pacientes adultos mayores de 18 años elegidos de forma intencional no probabilística, la muestra se subdividió en dos grupos; muestra A conformada por 150 pacientes que acudieron a consulta

externa de medicina en el centro de salud “LAS ESMERALDAS” y una muestra B conformada por pacientes que acuden a consulta externa de medicina en el centro de salud “ALTO LIBERTAD”

2.2.3. Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años usuarios del consultorio externo de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” que acudieron a consulta entre los meses de febrero y marzo del 2023.
- Pacientes que deseen participar voluntariamente de dicho estudio.
- Pacientes en el rango de edad adulto joven (18-29 años). Adulto de (30-60 años) y adulto mayor (>60 años) gozando de sus facultades mentales.

2.2.4. Criterios de exclusión

- Toda persona que no tenga la capacidad física y mental de llenar la encuesta
- Pacientes relacionados con algún familiar que trabaje en alguno de los dos centros de salud.
- Pacientes con trastorno cognitivo.

2.3. Temporalidad

Este estudio se realizó de forma coyuntural entre el periodo de febrero y marzo del 2023.

2.4. Ubicación Espacial

- Centro de salud I-3 “ALTO LIBERTAD”
- Centro de salud I-3 “LAS ESMERALDAS”

2.5. Tipo de investigación

Se trata de un estudio de campo.

2.6. Nivel de investigación

Estudio cualitativo no experimental correlacional.

2.7. Diseño de la investigación

Descriptivo de corte observacional prospectivo y transversal.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Se presento la carta de presentación a la jefatura de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” quienes accedieron gustosos a la realización de las encuestas en dichos establecimientos entre los meses de febrero y marzo del 2023.

Una vez concluida la recolección de datos, éstos se organizaron en bases de datos para su posterior análisis e interpretación.

3.2. Recursos

3.2.1. Humanos

- Investigadoras, asesor.

3.2.2. Materiales

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas procesadores de texto, bases dedatos y software estadístico.

3.2.3. Financieros

- Autofinanciado



CAPITULO III RESULTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 1

Características generales de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		F	%
Edad	18-29 años	25	16,7
	30-60	85	56,7
	>60 años	40	26,7
Sexo	Masculino	57	38,0
	Femenino	93	62,0
Nivel de instrucción	Analfabeto	4	2,7
	Primaria	14	9,3
	Secundaria	58	38,7
	Superior Técnico	27	18,0
	Superior universitario	47	31,3
Total		150	100,0

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 1 presenta las características generales de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" donde, la mayoría de los pacientes el (56,7%) tenía entre 30 y 60 años, seguido por aquellos mayores de 60 años (26,7%) y, finalmente, los pacientes entre 18 y 29 años (16,7%). En cuanto al sexo, había una mayor proporción de mujeres (62%) en comparación con los hombres (38%). Respecto al nivel de instrucción, la mayor parte de los pacientes tenía educación secundaria (38,7%), seguido por aquellos con educación superior universitaria (31,3%), superior técnica (18%), primaria (9,3%) y, por último, un pequeño porcentaje de analfabetos (2,7%).

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 2

Características generales de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		F	%
Edad	18-29 años	36	24.0
	30-60	86	57.3
	>60 años	28	18.7
Sexo	Masculino	55	36.7
	Femenino	95	63.3
Nivel de instrucción	Analfabeto	3	2.0
	Primaria	30	20.0
	Secundaria	77	51.3
	Superior Técnico	24	16.0
	Superior universitario	16	10.7
Total		150	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 2 muestra las características generales de los usuarios del consultorio externo de del centro de salud "Alto Libertad" la mayoría de los pacientes el (57,3%) tenía entre 30 y 60 años, mientras que un 24% tenía entre 18 y 29 años y el 18,7% era mayor de 60 años. Con relación al sexo, había una mayor proporción de mujeres (63,3%) en comparación con los hombres (36,7%). En cuanto al nivel de instrucción, la mayor parte de los pacientes contaba con educación secundaria (51,3%), seguido por aquellos con educación primaria (20%), superior técnica (16%), superior universitaria (10,7%) y, por último, un pequeño porcentaje de analfabetos (2%).

DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON EL SEXO DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 3

Dimensiones de expectativas de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		SEXO				Total		Prueba		
		Masculino		Femenino		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Regular	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	1.643	0,200	p > 0.05
	Bueno	56	37,3%	93	62,0%	149	99,3%			
Capacidad de Respuesta	Regular	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	1.643	,200	p > 0.05
	Bueno	56	37,3%	93	62,0%	149	99,3%			
Seguridad	Regular	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	,617	,432	p > 0.05
	Bueno	57	38,0%	92	61,3%	149	99,3%			
Empatía	Bueno	57	38,0%	93	62,0%	150	100,0%	,442	,232	p > 0.05
Aspectos tangibles	Regular	1	0,7%	1	0,7%	2	1,3%	0,124	0,725	p > 0.05
	Bueno	56	37,3%	92	61,3%	148	98,7%			
Total		57	38,0%	93	62,0%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 3 muestra las dimensiones de expectativas de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en la dimensión de fiabilidad, la mayoría de los pacientes (99,3%) calificaron el servicio como "bueno", mientras que solo el 0,7% lo calificó como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1.643$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres en esta dimensión. En cuanto a la capacidad de respuesta, la distribución de las respuestas fue similar a la de la dimensión de fiabilidad, con un 99,3% de los pacientes calificándola como "buena" y el 0,7% como "regular". No se encontró una diferencia significativa entre hombres y mujeres ($X^2 = 1.643$, $p > 0,05$). En la dimensión de seguridad, el 99,3% de los pacientes calificaron el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como

"regular". No hubo diferencias significativas entre hombres y mujeres en esta dimensión ($X^2 = 0,617, p > 0,05$). En la dimensión de empatía, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre hombres y mujeres ($X^2 = 0,442, p > 0,05$). Finalmente, en los aspectos tangibles, el 98,7% de los pacientes calificaron el servicio como "bueno" y el 1,3% como "regular". No se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en esta dimensión ($X^2 = 0,124, p > 0,05$).



DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON EL SEXO DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 4

Dimensiones de expectativas de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		SEXO				Total		Prueba		
		Masculino		Femenino		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Regular	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	,583	,445	p > 0.05
	Bueno	55	36.7%	94	62.7%	149	99.3%			
Capacidad de Respuesta	Regular	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	,583	,445	p > 0.05
	Bueno	55	36.7%	94	62.7%	149	99.3%			
Seguridad	Bueno	55	36.7%	95	63.3%	150	100.0%	,442	,232	p > 0.05
Empatía	Regular	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	,583	,445	p > 0.05
	Bueno	55	36.7%	94	62.7%	149	99.3%			
Aspectos tangibles	Bueno	55	36.7%	95	63.3%	150	100.0%	,442	,232	p > 0.05
Total		55	36.7%	95	63.3%	150	100.0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 4 presenta las dimensiones de expectativas de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Alto Libertad" en la dimensión de fiabilidad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% lo calificó como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,583$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre hombres y mujeres en esta dimensión. En cuanto a la capacidad de respuesta, la distribución de las respuestas fue similar a la de la dimensión de fiabilidad, con un 99,3% de los pacientes calificándola como "buena" y el 0,7% como "regular". No se encontró una diferencia significativa entre hombres y mujeres ($X^2 = 0,583$, $p > 0,05$). En la dimensión de seguridad, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre hombres y mujeres ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$). En la dimensión de empatía,

el 99,3% de los pacientes calificaron el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". No se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en esta dimensión ($X^2 = 0,583$, $p > 0,05$). Finalmente, en los aspectos tangibles, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". No se encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en esta dimensión ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$).



DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 5

Dimensiones de expectativas de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		EDAD						Total		PRUEBA		
		18-29 años		30-60		>60 años		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Regular	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	,770	,681	p > 0.05
	Bueno	25	16,7%	84	56,0%	40	26,7%	149	99,3%			
Capacidad de Respuesta	Regular	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	,770	,681	p > 0.05
	Bueno	25	16,7%	84	56,0%	40	26,7%	149	99,3%			
Seguridad	Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	2.768	,251	p > 0.05
	Bueno	25	16,7%	85	56,7%	39	26,0%	149	99,3%			
Empatía	Bueno	25	16,7%	85	56,7%	40	26,7%	150	100,0%	,442	,232	p > 0.05
Aspectos tangibles	Regular	2	1,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%	10.135	0,006	p < 0.05
	Bueno	23	15,3%	85	56,7%	40	26,7%	148	98,7%			
Total		25	16,7%	85	56,7%	40	26,7%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 5 muestra las dimensiones de expectativas de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en la dimensión de fiabilidad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,770$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión. En la dimensión de capacidad de respuesta, la distribución de las respuestas fue similar a la de la dimensión de fiabilidad, con un 99,3% de los pacientes calificándola como "buena" y el 0,7% como "regular". No se encontró una diferencia significativa entre los grupos de edad ($X^2 = 0,770$, $p > 0,05$).

En la dimensión de seguridad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". No se encontraron diferencias significativas entre los grupos

de edad en esta dimensión ($X^2 = 2,768$, $p > 0,05$). En la dimensión de empatía, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre los grupos de edad ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$). En la dimensión de aspectos tangibles, el 98,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 1,3% como "regular". En este caso, se encontró una diferencia significativa entre los grupos de edad ($X^2 = 10,135$, $p < 0,05$), lo que sugiere que la percepción de los aspectos tangibles varía según la edad de los pacientes.



DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 6

Dimensiones de expectativas de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		EDAD						Total		PRUEBA		
		18-29 años		30-60		>60 años		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Regular	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	1	0.7%	,749	0,687	p > 0.05
	Bueno	36	24.0%	85	56.7%	28	18.7%	149	99.3%			
Capacidad de Respuesta	Regular	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	1	0.7%	,749	,688	p > 0.05
	Bueno	36	24.0%	85	56.7%	28	18.7%	149	99.3%			
Seguridad	Bueno	36	24.0%	86	57.3%	28	18.7%	150	100.0%	,442	,232	p > 0.05
Empatía	Regular	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	1	0.7%	,749	0,687	p > 0.05
	Bueno	36	24.0%	85	56.7%	28	18.7%	149	99.3%			
Aspectos tangibles	Bueno	36	24.0%	86	57.3%	28	18.7%	150	100.0%	,442	,232	p > 0.05
Total		36	24.0%	86	57.3%	28	18.7%	150	100.0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 6 muestra las dimensiones de expectativas de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Alto Libertad" en Arequipa en 2023. En la dimensión de fiabilidad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,749$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, la distribución de las respuestas fue similar a la de la dimensión de fiabilidad, con un 99,3% de los pacientes calificándola como "buena" y el 0,7% como "regular". No se encontró una diferencia significativa entre los grupos de edad ($X^2 = 0,749$, $p > 0,05$). En la dimensión de seguridad, todos los pacientes (100%) calificaron

el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre los grupos de edad ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$).

En la dimensión de empatía, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". No se encontraron diferencias significativas entre los grupos de edad en esta dimensión ($X^2 = 0,749$, $p > 0,05$). En la dimensión de aspectos tangibles, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre los grupos de edad ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$).



DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 7

Dimensiones de expectativas de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		NIVEL DE INSTRUCCIÓN										Total		PRUEBA		
		Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior universitario		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	2.206	,698	p > 0.05
	Bueno	4	2,7%	14	9,3%	58	38,7%	27	18,0%	46	30,7%	149	99,3%			
Capacidad de Respuesta	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	4.586	,332	p > 0.05
	Bueno	4	2,7%	14	9,3%	58	38,7%	26	17,3%	47	31,3%	149	99,3%			
Seguridad	Regular	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	9.779	0,044	p < 0.05
	Bueno	4	2,7%	13	8,7%	58	38,7%	27	18,0%	47	31,3%	149	99,3%			
Empatía	Bueno	4	2,7%	14	9,3%	58	38,7%	27	18,0%	47	31,3%	150	100,0%	,442	0,232	p > 0.05
Aspectos tangibles	Regular	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,3%	2	1,3%	4.442	,349	p > 0.05
	Bueno	4	2,7%	14	9,3%	58	38,7%	27	18,0%	45	30,0%	148	98,7%			
Total		4	2,7%	14	9,3%	58	38,7%	27	18,0%	47	31,3%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 7 muestra las dimensiones de expectativas de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en la dimensión de fiabilidad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 2.206$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, la distribución de las respuestas fue similar a la de la dimensión de fiabilidad, con un 99,3% de los pacientes calificándola como "buena" y el 0,7% como "regular". No se encontró una diferencia significativa entre los niveles de instrucción ($X^2 = 4.586$, $p > 0,05$).

En la dimensión de seguridad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 9.779$) mostró un valor $p < 0,05$, lo que indica una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

En la dimensión de empatía, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre los niveles de instrucción ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$).

En la dimensión de aspectos tangibles, el 98,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 1,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 4.442$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

DIMENSIONES DE EXPECTATIVAS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 8

Dimensiones de expectativas de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		NIVEL DE INSTRUCCIÓN										Total		Prueba		
		Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior universitario						
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	X 2=	p=	p
Fiabilidad	Regular	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	,954	0,916	p > 0.05
	Bueno	3	2.0%	30	20.0%	76	50.7%	24	16.0%	16	10.7%	149	99.3%			
Capacidad de Respuesta	Regular	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	,954	,917	p > 0.05
	Bueno	3	2.0%	30	20.0%	76	50.7%	24	16.0%	16	10.7%	149	99.3%			
Seguridad	Bueno	3	2.0%	30	20.0%	77	51.3%	24	16.0%	16	10.7%	150	100.0%	,442	,232	p > 0.05
Empatía	Regular	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	,954	,917	p > 0.05
	Bueno	3	2.0%	30	20.0%	76	50.7%	24	16.0%	16	10.7%	149	99.3%			
Aspectos tangibles	Bueno	3	2.0%	30	20.0%	77	51.3%	24	16.0%	16	10.7%	150	100.0%	,442	,232	p > 0.05
Total		3	2.0%	30	20.0%	77	51.3%	24	16.0%	16	10.7%	150	100.0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 8 presenta las dimensiones de expectativas de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud “Alto Libertad” en la dimensión de fiabilidad, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,954$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, la distribución de las respuestas fue similar a la de la dimensión de fiabilidad, con un 99,3% de los pacientes calificándola como "buena" y el 0,7% como "regular". No se encontró una diferencia significativa entre los niveles de instrucción ($X^2 = 0,954$, $p > 0,05$).

En la dimensión de seguridad, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre los niveles de instrucción ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$).

En la dimensión de empatía, el 99,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y solo el 0,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,954$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

En la dimensión de aspectos tangibles, todos los pacientes (100%) calificaron el servicio como "bueno". La prueba de chi-cuadrado no mostró diferencias significativas entre los niveles de instrucción ($X^2 = 0,442$, $p > 0,05$).

DIMENSIONES DE PERCEPCIONES DE ACUERDO CON EL SEXO DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 9

Dimensiones de percepciones de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		SEXO				Total		Prueba		
		MASCULINO		FEMENINO		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Malo	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	4,866	0,088	p > 0.05
	Regular	19	12,7%	17	11,3%	36	24,0%			
	Bueno	38	25,3%	75	50,0%	113	75,3%			
Capacidad de Respuesta	Malo	1	0,7%	0	0,0%	1	0,7%	1,656	0,437	p > 0.05
	Regular	11	7,3%	19	12,7%	30	20,0%			
	Bueno	45	30,0%	74	49,3%	119	79,3%			
Seguridad	Regular	13	8,7%	24	16,0%	37	24,7%	0,171	0,679	p > 0.05
	Bueno	44	29,3%	69	46,0%	113	75,3%			
Empatía	Regular	9	6,0%	5	3,3%	14	9,3%	4,528	0,033	p < 0.05
	Bueno	48	32,0%	88	58,7%	136	90,7%			
Aspectos tangibles	Regular	9	6,0%	20	13,3%	29	19,3%	0,74	0,39	p > 0.05
	Bueno	48	32,0%	73	48,7%	121	80,7%			
Total		57	38,0%	93	62,0%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 9 muestra las dimensiones de percepciones de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en la dimensión de fiabilidad, el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 24,0% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 4,866$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 79,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 20,0% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1,656$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión. En la dimensión de seguridad, el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 24,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,171$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión. En la dimensión de empatía, el 90,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 9,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 4,528$) mostró un valor $p < 0,05$, lo que indica que hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión. En la dimensión de aspectos tangibles, el 80,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 19,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,74$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión.



DIMENSIONES DE PERCEPCIONES DE ACUERDO CON EL SEXO DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 10

Dimensiones de percepciones de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		SEXO				TOTAL		PRUEBA		
		MASCULINO		FEMENINO		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Malo	1	0.7%	1	0.7%	2	1.3%	,189	,910	p > 0.05
	Regular	21	14.0%	38	25.3%	59	39.3%			
	Bueno	33	22.0%	56	37.3%	89	59.3%			
Capacidad de Respuesta	Malo	6	4.0%	11	7.3%	17	11.3%	1,762	0,414	p > 0.05
	Regular	39	26.0%	58	38.7%	97	64.7%			
	Bueno	10	6.7%	26	17.3%	36	24.0%			
Seguridad	Malo	0	0.0%	3	2.0%	3	2.0%	1,810	0,404	p > 0.05
	Regular	35	23.3%	60	40.0%	95	63.3%			
	Bueno	20	13.3%	32	21.3%	52	34.7%			
Empatía	Malo	0	0.0%	3	2.0%	3	2.0%	3,066	0,215	p > 0.05
	Regular	38	25.3%	55	36.7%	93	62.0%			
	Bueno	17	11.3%	37	24.7%	54	36.0%			
Aspectos tangibles	Malo	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	,617	0,734	p > 0.05
	Regular	48	32.0%	83	55.3%	131	87.3%			
	Bueno	7	4.7%	11	7.3%	18	12.0%			
Total		55	36.7%	95	63.3%	150	100.0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 10 muestra las dimensiones de percepciones de acuerdo con el sexo de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Alto Libertad" en la dimensión de fiabilidad, el 59,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 39,3% como

"regular" y solo el 1,3% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,189$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 24,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 64,7% como "regular" y el 11,3% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1,762$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión. En la dimensión de seguridad, el 34,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 63,3% como "regular" y el 2,0% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1,810$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión.

En la dimensión de empatía, el 36,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 62,0% como "regular" y el 2,0% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 3,066$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión. En la dimensión de aspectos tangibles, el 12,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 87,3% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,617$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre el sexo de los pacientes en esta dimensión.

DIMENSIONES DE PERCEPCIONES DE ACUERDO CON LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 11

Dimensiones de percepciones de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		EDAD						Total		PRUEBA		
		18-29 años		30-60		>60 años		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Malo	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	9,709	0,046	p < 0.05
	Regular	10	6,7%	18	12,0%	8	5,3%	36	24,0%			
	Bueno	14	9,3%	67	44,7%	32	21,3%	113	75,3%			
Capacidad de Respuesta	Malo	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	4,538	0,338	p > 0.05
	Regular	6	4,0%	19	12,7%	5	3,3%	30	20,0%			
	Bueno	19	12,7%	66	44,0%	34	22,7%	119	79,3%			
Seguridad	Regular	7	4,7%	20	13,3%	10	6,7%	37	24,7%	0,211	0,9	p > 0.05
	Bueno	18	12,0%	65	43,3%	30	20,0%	113	75,3%			
Empatía	Regular	4	2,7%	4	2,7%	6	4,0%	14	9,3%	4,982	0,083	p > 0.05
	Bueno	21	14,0%	81	54,0%	34	22,7%	136	90,7%			
Aspectos tangibles	Regular	7	4,7%	13	8,7%	9	6,0%	29	19,3%	2,35	0,309	p > 0.05
	Bueno	18	12,0%	72	48,0%	31	20,7%	121	80,7%			
Total		25	16,7%	85	56,7%	40	26,7%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 11 muestra las dimensiones de percepciones de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en la dimensión de fiabilidad, el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 24,0% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 9,709$) mostró un valor $p < 0,05$, lo que indica que hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 79,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 20,0% como "regular" y el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 4,538$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de seguridad, el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 24,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,211$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de empatía, el 90,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 9,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 4,982$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de aspectos tangibles, el 80,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 19,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 2,35$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

DIMENSIONES DE PERCEPCIONES DE ACUERDO CON LA EDAD DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 12

Dimensiones de percepciones de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		EDAD						Total		Prueba		
		18-29 años		30-60		>60 años		F	%	X 2=	p=	p
		F	%	F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Malo	1	0.7%	1	0.7%	0	0.0%	2	1.3%	1,140	,888	p > 0.05
	Regular	13	8.7%	35	23.3%	11	7.3%	59	39.3%			
	Bueno	22	14.7%	50	33.3%	17	11.3%	89	59.3%			
Capacidad de Respuesta	Malo	2	1.3%	13	8.7%	2	1.3%	17	11.3%	3,234	0,519	p > 0.05
	Regular	24	16.0%	53	35.3%	20	13.3%	97	64.7%			
	Bueno	10	6.7%	20	13.3%	6	4.0%	36	24.0%			
Seguridad	Malo	0	0.0%	3	2.0%	0	0.0%	3	2.0%	3,961	,411	p > 0.05
	Regular	22	14.7%	52	34.7%	21	14.0%	95	63.3%			
	Bueno	14	9.3%	31	20.7%	7	4.7%	52	34.7%			
Empatía	Malo	1	0.7%	2	1.3%	0	0.0%	3	2.0%	2,509	,643	p > 0.05
	Regular	20	13.3%	57	38.0%	16	10.7%	93	62.0%			
	Bueno	15	10.0%	27	18.0%	12	8.0%	54	36.0%			
Aspectos tangibles	Malo	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	4,033	,402	p > 0.05
	Regular	30	20.0%	75	50.0%	26	17.3%	131	87.3%			
	Bueno	5	3.3%	11	7.3%	2	1.3%	18	12.0%			
Total		36	24.0%	86	57.3%	28	18.7%	150	100.0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 12 muestra las dimensiones de percepciones de acuerdo con la edad de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Alto Libertad" en la dimensión de fiabilidad, el 59,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 39,3% como

"regular" y solo el 1,3% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1,140$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 24,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 64,7% como "regular" y el 11,3% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 3,234$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de seguridad, el 34,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 63,3% como "regular" y el 2,0% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 3,961$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de empatía, el 36,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 62,0% como "regular" y el 2,0% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 2,509$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

En la dimensión de aspectos tangibles, el 12,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 87,3% como "regular" y el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 4,033$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en esta dimensión.

DIMENSIONES DE PERCEPCIONES DE ACUERDO CON EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023.

Tabla 13

Dimensiones de percepciones de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

		NIVEL DE INSTRUCCIÓN										Total		PRUEBA		
		Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior universitario		F	%	X ² =	p=	p
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%			
Fiabilidad	Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	1	0,7%	7,347	0,5	p > 0.05
	Regular	2	1,3%	1	0,7%	14	9,3%	5	3,3%	14	9,3%	36	24,0%			
	Bueno	2	1,3%	13	8,7%	44	29,3%	22	14,7%	32	21,3%	113	75,3%			
Capacidad de Respuesta	Malo	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%	3,247	0,918	p > 0.05
	Regular	0	0,0%	3	2,0%	11	7,3%	7	4,7%	9	6,0%	30	20,0%			
	Bueno	4	2,7%	11	7,3%	46	30,7%	20	13,3%	38	25,3%	119	79,3%			
Seguridad	Regular	0	0,0%	4	2,7%	19	12,7%	2	1,3%	12	8,0%	37	24,7%	7,816	0,099	p > 0.05
	Bueno	4	2,7%	10	6,7%	39	26,0%	25	16,7%	35	23,3%	113	75,3%			

Empatía	Regular	0	0,0%	2	1,3%	7	4,7%	1	0,7%	4	2,7%	14	9,3%	2,379	0,666	p > 0.05
	Bueno	4	2,7%	12	8,0%	51	34,0%	26	17,3%	43	28,7%	136	90,7%			
Aspectos tangibles	Regular	0	0,0%	4	2,7%	8	5,3%	3	2,0%	14	9,3%	29	19,3%	7,33	0,119	p > 0.05
	Bueno	4	2,7%	10	6,7%	50	33,3%	24	16,0%	33	22,0%	121	80,7%			
Total		4	2,7%	14	9,3%	58	38,7%	27	18,0%	47	31,3%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 13 muestra las dimensiones de percepciones de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en la dimensión de fiabilidad, el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 24,0% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 7,347$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

En la dimensión de capacidad de respuesta, el 79,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 20,0% como "regular" y el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 3,247$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de seguridad, el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 24,7% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 7,816$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de empatía, el 90,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 9,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 2,379$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de aspectos tangibles, el 80,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 19,3% como "regular". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 7,33$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

DIMENSIONES DE PERCEPCIONES DE ACUERDO CON EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD “ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.

Tabla 14

Dimensiones de percepciones de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		NIVEL DE INSTRUCCIÓN										Total		PRUEBA		
		Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior Universitario						
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	X ² =	p=	p
Fiabilidad	Malo	0	0.0%	1	0.7%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.3%	5,552	,697	p > 0.05
	Regular	0	0.0%	12	8.0%	32	21.3%	7	4.7%	8	5.3%	59	39.3%			
	Bueno	3	2.0%	17	11.3%	44	29.3%	17	11.3%	8	5.3%	89	59.3%			
Capacidad de Respuesta	Malo	0	0.0%	2	1.3%	12	8.0%	2	1.3%	1	0.7%	17	11.3%	3,724	,881	p > 0.05
	Regular	2	1.3%	21	14.0%	46	30.7%	16	10.7%	12	8.0%	97	64.7%			
	Bueno	1	0.7%	7	4.7%	19	12.7%	6	4.0%	3	2.0%	36	24.0%			
Seguridad	Malo	0	0.0%	0	0.0%	2	1.3%	0	0.0%	1	0.7%	3	2.0%	11,436	,178	p > 0.05
	Regular	2	1.3%	22	14.7%	53	35.3%	10	6.7%	8	5.3%	95	63.3%			
	Bueno	1	0.7%	8	5.3%	22	14.7%	14	9.3%	7	4.7%	52	34.7%			
	Malo	0	0.0%	0	0.0%	2	1.3%	1	0.7%	0	0.0%	3	2.0%	5,028	,755	p > 0.05

Empatía	Regular	2	1.3%	20	13.3%	51	34.0%	12	8.0%	8	5.3%	93	62.0%			
	Bueno	1	0.7%	10	6.7%	24	16.0%	11	7.3%	8	5.3%	54	36.0%			
Aspectos tangibles	Malo	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.7%	8,188	,415	p > 0.05
	Regular	3	2.0%	29	19.3%	68	45.3%	18	12.0%	13	8.7%	131	87.3%			
	Bueno	0	0.0%	1	0.7%	8	5.3%	6	4.0%	3	2.0%	18	12.0%			
Total		3	2.0%	30	20.0%	77	51.3%	24	16.0%	16	10.7%	150	100.0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 14 muestra las dimensiones de percepciones de acuerdo con el nivel de instrucción de los usuarios del consultorio externo de medicina en del centro de salud "Alto Libertad" en la dimensión de fiabilidad, el 59,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 39,3% como "regular" y el 1,3% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 5,552$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de capacidad de respuesta, el 24,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 64,7% como "regular" y el 11,3% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 3,724$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de seguridad, el 34,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 63,3% como "regular" y el 2,0% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 11,436$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de empatía, el 36,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 62,0% como "regular" y el 2,0% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 5,028$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión. En la dimensión de aspectos tangibles, el 12,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 87,3% como "regular" y el 0,7% como "malo". La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 8,188$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en esta dimensión.

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD
 “LAS ESMERALDAS” AREQUIPA 2023**

Tabla 15

Calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” Arequipa 2023.

Centro de Salud			CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS PACIENTES				Total		Prueba		
			Satisfecho		Insatisfecho		F	%	X ² =	p=	p
			F	%	F	%					
Las Esmeraldas	Edad	18-29 años	24	16,0%	1	0,7%	25	16,7%	1,908	0,385	p > 0.05
		30-60	84	56,0%	1	0,7%	85	56,7%			
		>60 años	40	26,7%	0	0,0%	40	26,7%			
	Sexo	Masculino	56	37,3%	1	0,7%	57	38,0%	0,124	0,725	p > 0.05
		Femenino	92	61,3%	1	0,7%	93	62,0%			
	Nivel de instrucción	Analfabeto	4	2,7%	0	0,0%	4	2,7%	2,406	0,662	p > 0.05
		Primaria	14	9,3%	0	0,0%	14	9,3%			
		Secundaria	58	38,7%	0	0,0%	58	38,7%			
		Superior Técnico	26	17,3%	1	0,7%	27	18,0%			
		Superior universitario	46	30,7%	1	0,7%	47	31,3%			
Total			148	98,7%	2	1,3%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 15 muestra la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Las Esmeraldas" en cuanto a la edad, el 56,7% de los pacientes satisfechos tenía entre 30 y 60 años, el 26,7% tenía más de 60 años y el 16,0% tenía entre 18 y 29 años. Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos tenía entre 18 y 29 años y entre 30 y 60 años, mientras que no hubo pacientes insatisfechos mayores de 60 años. La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1,908$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en términos de satisfacción con la calidad de atención.

En cuanto al sexo, el 61,3% de los pacientes satisfechos eran mujeres y el 37,3% eran hombres. Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos eran hombres y mujeres. La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,124$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los sexos en términos de satisfacción con la calidad de atención. En cuanto al nivel de instrucción, el 38,7% de los pacientes satisfechos tenía educación secundaria, el 30,7% tenía educación superior universitaria, el 17,3% tenía educación superior técnica, el 9,3% tenía educación primaria y el 2,7% era analfabeto.

Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos tenía educación superior técnica y universitaria. La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 2,406$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en términos de satisfacción con la calidad de atención. En total, el 98,7% de los pacientes estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que solo el 1,3% estaba insatisfecho.

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO EXTERNO DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD
“ALTO LIBERTAD” AREQUIPA 2023.**

Tabla 16

Calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Alto Libertad” Arequipa 2023.

Centro de Salud			Calidad de atención en los pacientes				Total		Prueba		
			Satisfecho		Insatisfecho				F	p=	F
			F	%	F	%	F	%			
ALTO LIBERTAD	Edad	18-29 años	36	24,0%	0	0,0%	36	24,0%	1,508	0,47	p > 0.05
		30-60	84	56,0%	2	1,3%	86	57,3%			
		>60 años	28	18,7%	0	0,0%	28	18,7%			
	Sexo	Masculino	54	36,0%	1	0,7%	55	36,7%	0,155	0,694	p > 0.05
		Femenino	94	62,7%	1	0,7%	95	63,3%			
	Nivel de instrucción	Analfabeto	3	2,0%	0	0,0%	3	2,0%	2,127	0,712	p > 0.05
		Primaria	30	20,0%	0	0,0%	30	20,0%			
		Secundaria	76	50,7%	1	0,7%	77	51,3%			
		Superior Técnico	23	15,3%	1	0,7%	24	16,0%			
		Superior universitario	16	10,7%	0	0,0%	16	10,7%			
Total			148	98,7%	2	1,3%	150	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 16 muestra la calidad de atención de los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud "Alto Libertad" en cuanto a la edad, el 57,3% de los pacientes satisfechos tenía entre 30 y 60 años, el 24,0% tenía entre 18 y 29 años y el 18,7% tenía más de 60 años. No hubo pacientes insatisfechos en ningún grupo de edad.

La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 1,508$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los grupos de edad en términos de satisfacción con la calidad de atención. En cuanto al sexo, el 62,7% de los pacientes satisfechos eran mujeres y el 36,0% eran hombres. Solo el 0,7% de los pacientes insatisfechos eran hombres y mujeres. La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,155$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los sexos en términos de satisfacción con la calidad de atención.

En cuanto al nivel de instrucción, el 51,3% de los pacientes satisfechos tenía educación secundaria, el 20,0% tenía educación primaria, el 16,0% tenía educación superior técnica, el 10,7% tenía educación superior universitaria y el 2,0% era analfabeto.

No hubo pacientes insatisfechos en ningún nivel de instrucción. La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 2,127$) mostró un valor $p > 0,05$, lo que indica que no hay una diferencia significativa entre los niveles de instrucción en términos de satisfacción con la calidad de atención.

En total, el 98,7% de los pacientes estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que solo el 1,3% estaba insatisfecho.

Tabla 17

Valoración de la calidad de atención global de los usuarios del consultorio externo de medicina del Centro de Salud “Las Esmeraldas” y “Alto Libertad” Arequipa 2023.

		Calidad de atención en los pacientes				Total		Prueba		
		Satisfecho		Insatisfecho						
		F	%	F	%	F	%	X ² =	p=	p
Centro de Salud	Las esmeraldas	148	49,3%	2	0,7%	150	50,0%	0,00	1,00	p > 0.05
	Alto libertad	148	49,3%	2	0,7%	150	50,0%			
Total		296	98,7%	4	1,3%	300	100,0%			

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 17 muestra la valoración de la calidad de atención global de los usuarios del consultorio externo de medicina en el Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en el Centro de Salud "Las Esmeraldas", el 49,3% de los pacientes estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que el 0,7% estaba insatisfecho. No hubo diferencias significativas en la valoración de la calidad de atención entre los pacientes de este centro de salud, según la prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,00$, $p > 0,05$).

En el Centro de Salud "Alto Libertad", también el 49,3% de los pacientes estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que el 0,7% estaba insatisfecho. La prueba de chi-cuadrado ($X^2 = 0,00$, $p > 0,05$) indicó que no hubo diferencias significativas en la valoración de la calidad de atención entre los pacientes de este centro de salud.

En total, considerando ambos centros de salud, el 98,7% de los usuarios del consultorio externo de medicina estaba satisfecho con la calidad de atención, mientras que solo el 1,3% estaba insatisfecho.

Tabla 18

Diferencia de la percepción y expectativa de la calidad en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud “ALTO LIBERTAD” Y “LAS ESMERALDAS” Arequipa 2023.

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
T DE STUDENT	Se asumen varianzas iguales	23,159	0,000	8,988	298	0,000	15,333	1,706	11,976	18,691
	No se asumen varianzas iguales			8,988	222,375	0,000	15,333	1,706	11,971	18,695

Fuente: Elaboración propia.

La tabla presenta los resultados de las pruebas estadísticas para evaluar la diferencia en la percepción y expectativa de la calidad en los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud "Alto Libertad" y "Las Esmeraldas" en Arequipa durante el año 2023. Según los resultados de la Prueba de Levene de igualdad de varianzas, se encontró una diferencia significativa entre las varianzas de los dos grupos de usuarios ($F = 23,159$, $p < 0,001$). Esto indica que las varianzas de las percepciones y expectativas de calidad en los usuarios de ambos centros de salud son diferentes. Posteriormente, se realizó una Prueba t de student para evaluar la igualdad de medias entre los dos grupos de usuarios. Con base en los resultados, se encontró una diferencia significativa en las medias de percepción y expectativa de calidad entre los usuarios de ambos centros de salud ($t = 8,988$, $gl = 298$, $p < 0,001$). Según los resultados de las pruebas estadísticas, se puede concluir que existe una diferencia significativa en la percepción y expectativa de calidad entre los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud "Alto Libertad" y "Las Esmeraldas" en Arequipa durante el año 2023.

DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como fin determinar el grado de atención con calidad, percibida por los pacientes que fueron a consultorio externo de medicina en los Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en Arequipa encontrándose, procesándose y analizándose en un programa Excel dando como resultado que el nivel de satisfacción obtenido en las dimensiones como aspectos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y a nivel general se encuentra que para el centro de salud las esmeraldas el 49.3% se encuentra satisfecho y el nivel de insatisfacción es del 0.7% en el centro de salud alto libertad se encuentra 49.3% satisfecho y 0.7% insatisfecho lo que significó que los usuarios percibieron un nivel de satisfacción acorde a lo esperado. Estos resultados concuerdan con los resultados de la investigación de Ramos, en su estudio de factores relacionados a la percepción de la satisfacción sobre la calidad de atención de los usuarios en un centro de salud, donde reportó que el 72.2 % de los pacientes manifestaron una satisfacción con la atención brindados por el centro de salud (29). Por otro lado, estos resultados obtenidos no concuerdan con lo encontrado por Roque, et al, en un estudio realizado sobre satisfacción del cliente en el consultorio externo en un centro de atención primaria del MINSA, donde obtuvieron un nivel de satisfacción global de 35 %, es decir 65 % de insatisfacción (30). Asimismo, nuestros resultados tampoco concuerdan también con el estudio de Rivera, quien evaluó la satisfacción de los usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención médica, obteniendo como resultado un nivel alto de las expectativas en las dimensiones y un nivel medio en la percepción de la atención (31). Estos resultados obtenidos concuerdan con lo propuesto por Parasuraman, Zeithami y Berry, quienes construyeron el cuestionario SERVQUAL a fin de analizar la calidad del servicio, donde en la interpretación de los resultados propusieron que cuando la percepción es mayor que la expectativa, sobre la prestación de un servicio; esto dará como resultado un nivel de calidad aceptable. Sin embargo es necesario mencionar que en algunos estudios, utilizaron la encuesta SERVQUAL modificada y validada en el año 2011 para los establecimientos de salud del MINSA, donde consideraron que al momento de realizar la encuesta sobre las expectativas, éstas se deben tener en cuenta el establecimiento y área donde será atendido y no haciendo uso solo de un referente ideal donde la calidad de atención será extraordinaria, como menciona la metodología SERVQUAL original que es la que aplicó en nuestro trabajo (7).

En lo que respecta a los resultados obtenidos de la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión de la fiabilidad en percibida por los pacientes que fueron a los consultorios externos de medicina en los Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en Arequipa; se encontró que en el centro de salud "las Esmeraldas" el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 24,0% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". Y en el centro de salud "Alto libertad" el 59,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 39,3% como "regular" y solo el 1,3% como "malo". Estos resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Ramos, en su estudio sobre factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en un centro de atención primaria del Minsa; donde encontró que la dimensión de fiabilidad obtuvo un 64.3 % y se encontraba entre las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción (29). Sin embargo, esto no tiene relación con el estudio de Roque et al, donde dentro de las dimensiones con mayor nivel de insatisfacción se encontraba la 55 fiabilidad con un 33 % (30); asimismo Casalino, en su investigación sobre la calidad del servicio también reportó que a menor edad se percibía mayores niveles de insatisfacción entre ellas la dimensión de fiabilidad (32). Estos esta también relacionado con los conceptos teóricos según Camison et. al. sobre la dimensión de fiabilidad, que se refiere a la realización del servicio brindado de forma cuidadosa y fiable (15).

En cuanto a la percepción de la atención con calidad con respecto a la dimensión de la capacidad de respuesta en los consultorios externos de medicina en los Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en Arequipa; se encontró que en el centro de salud "las Esmeraldas" el 79,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 20,0% como "regular" y solo el 0,7% como "malo" y en el centro de salud "Alto libertad" el 24,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 64,7% como "regular" y el 11,3% como "malo". Estos resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por Mendocilla en su trabajo acerca de los factores que influyeron en la satisfacción de los clientes externos en un nosocomio del tercer nivel de Es salud; encontró que dentro de las dimensiones más valorados se encontró a la capacidad de respuesta con un 78.8 % de satisfacción (33). Sin embargo, esto no concuerda con el estudio de Ramos, sobre factores relacionados al nivel de satisfacción sobre la atención con calidad en un establecimiento del Minsa, donde encontró que la dimensión con alto nivel de insatisfacción fue la capacidad de respuesta con un 87.8 % (29); asimismo Roque et al, también reporto que la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un 30 % encontrándose entre las dimensiones con menor porcentaje de satisfacción

(30). Esto está relacionado también con los conceptos teóricos según Camison et al sobre la dimensión de capacidad de respuesta, que viene a ser la disponibilidad, ayuda y servicio rápido ofrecido a los clientes (15).

En lo que concierne a la percepción de la atención con calidad con respecto a la dimensión de seguridad en los consultorios externos de medicina en los Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en Arequipa; se encontró que en el centro de salud "las Esmeraldas" el 75,3% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 24,7% como "regular" y en centro de salud "Alto libertad" el 34,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 63,3% como "regular" y el 2,0% como "malo". Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por García y Gálvez, en su estudio de la atención con calidad relacionada a la satisfacción del cliente externo en establecimientos de Es Salud y Minsa, encontrando que la dimensión más valorada en Es salud, fue la de seguridad con un 74.3 % de satisfacción, pero en Minsa fue un nivel de satisfacción bajo (34). También Mendocilla, reporto en un Hospital de Es Salud un índice alto de satisfacción de 80.8 con respecto a la dimensión de seguridad (33). Sin embargo, esto no concuerda con Casalino, que, en su investigación sobre la calidad del servicio, reportó que a menor edad se percibía altos índices de insatisfacción entre ellas la dimensión de seguridad (32). Al respecto estos resultados se basan en los conceptos teóricos según Camison et al, sobre la dimensión de seguridad, que se da por el conocimiento y la atención mostrada que poseen los empleados para ofrecer confianza y credibilidad a los clientes. Donde según los diversos estudios indicarían que los establecimientos de Es salud tienen mayor satisfacción con esta dimensión (15).

En lo que respecta a la percepción de la atención con calidad en la dimensión de empatía en los consultorios externos de medicina en los Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en Arequipa; se encontró que en el centro de salud "las Esmeraldas" el 90,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 9,3% como "regular" y en centro de salud "Alto libertad" el 36,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 62,0% como "regular" y el 2,0% como "malo". Los resultados obtenidos concuerdan con lo encontrado por García y Gálvez, en su estudio sobre la atención con calidad relacionada a la satisfacción del cliente externo en establecimientos de Es Salud y Minsa, encontrando que la dimensión más valorada en Minsa fue la de empatía con un 51.9 % de satisfacción (34). También Mendocilla, reporto en un Hospital de Es Salud un índice alto de satisfacción de 73.6 con respecto a la dimensión de empatía (33); asimismo Ramos encontró en su estudio, que dentro de las dimensiones con mayor satisfacción se encontró a la empatía con 91.3 % (29). Roque

en su trabajo sobre satisfacción del cliente de consultorio externo en un establecimiento del primer nivel de atención, encontró que entre las dimensiones con mayores niveles de satisfacción se encontraba la empatía con un 36 % (30). Sin embargo, esto no concuerda con Casalino, que, en su investigación sobre la calidad del servicio, reportó que a menor edad se percibía mayores niveles de insatisfacción 57 entre ellas la dimensión de empatía (32). Al respecto estos resultados se basan en los conceptos teóricos según Camison, sobre la dimensión de empatía, que se refiere a la atención individualizada que está relacionada con la atención personal que se da al usuario (15).

En lo que respecta a los resultados obtenidos de la percepción de la calidad de atención en relación con la dimensión de los elementos tangibles percibida por los pacientes que fueron a los consultorios externos de medicina en los Centros de Salud "Las Esmeraldas" y "Alto Libertad" en Arequipa; se encontró que en el centro de salud "las Esmeraldas" el 80,7% de los pacientes calificó el servicio como "bueno" y el 19,3% como "regular" y en centro de salud "Alto libertad" el 12,0% de los pacientes calificó el servicio como "bueno", el 87,3% como "regular" y solo el 0,7% como "malo". Dichos resultados obtenidos van acorde con lo encontrado por Roque, et al, en su estudio, donde los aspectos tangibles junto con las dimensiones de seguridad y empatía se encuentran entre las dimensiones con mayor porcentaje de satisfechos (30). Asimismo, Mendocilla, en su investigación sobre factores que influyeron en la satisfacción de los clientes externos, encontró que dentro de las dimensiones con mayor nivel de satisfacción, los aspectos tangibles obtuvieron un 61 % (33). Sin embargo, esto no concuerda con el estudio de Casalino, que evaluó la calidad del servicio de consultorio externo de medicina interna, en un nosocomio de Lima, donde a menor edad se percibieron mayores índices de insatisfacción entre ellas la dimensión de los elementos tangibles (32). Esta se refleja en los conceptos teóricos según Camison sobre los elementos tangibles, que son los elementos que acompañan y apoyan al servicio (15).

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El nivel de calidad de atención percibida por los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud Alto libertad y Las esmeraldas es aceptable.
- SEGUNDA:** La expectativa de la calidad de atención en los usuarios de los consultorios externos de medicina del centro de salud Alto libertad es aceptable
- TERCERA:** La expectativa de la calidad de atención en los usuarios de los consultorios externos de medicina del centro de salud Las esmeraldas es aceptable.
- CUARTA:** La percepción de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud Alto libertad es aceptable.
- QUINTA:** La percepción de la calidad de atención en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud Las esmeraldas es aceptable.
- SEXTA:** Existe diferencia significativa en la percepción y expectativa de la calidad de los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud Alto libertad y Las esmeraldas.
- SEPTIMA:** El grado de satisfacción en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud Alto libertad es aceptable, siendo en su mayoría del sexo femenino, entre 30 y 60 años, así mismo con educación secundaria.
- OCTAVA:** El grado de satisfacción en los usuarios del consultorio externo de medicina del centro de salud Las esmeraldas es aceptable, siendo en su mayoría del sexo femenino, entre 30 y 60 años, así mismo con educación secundaria.
- NOVENA:** Existe una diferencia significativa en la percepción y expectativa de calidad entre los usuarios de los consultorios externos de medicina de los centros de salud "Alto Libertad" y "Las Esmeraldas" en Arequipa durante el año 2023.

RECOMENDACIONES

1. Los jefes de los centros de salud en coordinación con todos los trabajadores, debería realizar encuestas sobre la calidad de atención a los pacientes en los diferentes servicios prestados en los Centros de salud una vez al año.
2. El jefe del Centro de salud en coordinación con la jefa de personal deberá realizar capacitaciones a personal de admisión para mejorar el archivo de las historias clínicas, facilitar y agilizar la atención en esta área
3. El jefe del servicio de medicina deberá incentivar al resto de médicos para que la atención en los consultorios de medicina siga siendo con un trato cordial, respetando en todo momento la privacidad de los pacientes, y dando tiempo a los pacientes para absolver sus preguntas y dudas
4. El jefe de personal deberá comunicar al jefe de medicina que se debe respetar el horario de los trabajadores publicado.
5. El área de admisión deberá indicarles a los pacientes que la atención es respetando el orden de llegada,
6. El área de mantenimiento deberá coordinar para mejorar la señalización en los centros de salud, así mismo diseñar un plan de mantenimiento de las áreas de espera y servicios higiénicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Girón M. Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria de alicante: un estudio con grupos focaleros. Rev. Esp. Salud Pública, 2002; 76(5):561-575.
2. Ministerio de salud. MINSA-Perú. Resolución Ministerial 527-2011; Guía Técnica para la evaluación la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo": 2012; Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/RM527-2011-MINSA.pdf>
3. Zafra J, Veramendi L, Villa N., Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora, An. Fac. med. (Internet) 2015 (Consultado 12 marzo 2023); 76(2). Disponible en: scielo.org.pe/scielo.php?script=sci.
4. Ortiz R. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev. Esp. Salud Pública, 2004; 78(4):527-537.
5. Miyahira J. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Rev Med Hered. 2001; 12(3):75-77.
6. Vargas, M. y Aldana, L.. Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. (2 da edición). Bogotá, Colombia: Eco Ediciones 2011;28-29, 101.
7. Parasuraman A.; Zeithaml V.; Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing; 1988;64(1):12-40
8. Cuatrecasas, Luis Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación. Barcelona, España: Editorial Profit. 2020
9. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Quarterly. 2005; 3(44): 691-729
10. Aguirre GH, Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. Salud Pública. Mex. 1990; 32: 170-190.
11. Martínez A, Van Dick MA, Nápoles F y cols. Hacia una estrategia de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Cad Saúde Públ. 1996; 12(3): 399-403.

12. Cabello M. Calidad de la atención médica ¿Paciente o cliente? Rev. Med. Hered. 2001; 12(3): 96-99.
13. Salinas JL, González H. Evaluación de la calidad en servicios de atención y orientación psicológica: conceptos e indicadores. Psicol Am Lat México. 2006; 8: versão On-line ISSN 1870-350X.
14. Ministerio de salud. MINSA-Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud; Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima; Ministerio de Salud; 2007.
15. Camison, C., Cruz, S., Gonzales T. Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educación, 2006; 899- 921.
16. Serrano DRR, Lorient AN. La anatomía de la satisfacción del paciente. Salud Pública de México. 2008; 50(2): 162-172.
17. Rascón LC, Abril VE, Román PR et al. Evaluación de la satisfacción de las usuarias y prestadores del servicio de un programa de prevención de cáncer en dos instituciones de salud de Hermosillo, México. Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición. 2007; 8(3): 1-11.
18. Ávalos GMI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: consideraciones teóricas y metodológicas. Calidad y Gestión de Servicios de Salud. 2010; 9(1):9-10.
19. Seclén-Palacin J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. An.Fa. med 2005;66(2):127-141
20. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica 2019; 36:304-11.
21. Jélvez C. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Horizontes empresariales, 2010; 9(2):51-65.
22. Riveros J. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción en hospitales públicos. Rev.med Chile, 2007; 135:862-870.
23. Mora M. Calidad de atención percibida por los Usuarios de la Consulta Externa en el Centro Materno Infantil San José según el área de atención, Lima 2017, Perú, Repositorio

- [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14421>.
24. Garcia. D., 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, Perú. Repositorio Universidad Ricardo Palma. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/246>
25. Flores C. Calidad de atención percibida por usuarios de los consultorios externos del Hospital Militar de la III División del Ejército Peruano, Arequipa 2015, Perú. Repositorio Universidad Nacional de San Agustín. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano]. Recuperado de: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6fd84a0f-b744-402b-8f14-c18f6349d188/content>
26. Hernández, R., Fernández, C y Bautista, P. Metodología de la Investigación. (5ta edición). México DF: Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2010. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
27. George, D., & Mallery, P. SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11. update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. 2003.
28. Nguyen, Nhung T., et al. Moral issues and gender differences in ethical judgment using Reidenbach and Robin's (1990) multidimensional ethics scale: Implications in teaching of business ethics. Journal of Business Ethics, 2008, vol. 77, p. 417-430.
29. Ramos Torres, Luz Albina. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Pisci 2015. 2015. [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano].
30. Roque, J; et al. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial Es Salud Cusco 2014. Perú. Revista del cuerpo médico del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. 2014;8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/RCMHNAAA/article/view/202>

31. Rivera, G.(2015).Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Medica. Diagnóstico. 54(1), 5-9. Recuperado de: <http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>
32. Casalino, G. Calidad de Servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. Perú. Revista Soc Perú Med Interna 2008;21(4), 143-152.Recuperado de:<http://repebis.upch.edu.pe/articulos/diag/v54n1/a2.pdf>
33. Mendocilla, K. Factores que influyen en la satisfacción de los Usuarios Externos Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). Peru. 2015. Recuperado el 19 de abril de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2128/3/mendocilla_kp.pdf
34. García, N y Gálvez, R. Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos asistenciales de Salud. MINSA, ES SALUD, ChongoyapePerú. Revista científica Universidad Señor de Sipan, 2016;8 (2), 1-10. Recuperado de: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>



ANEXO 1
INSTRUMENTOS

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN
ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

Estimado usuario (a), nos interesa conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud.

Sus respuestas son totalmente confidenciales, dichas respuestas serán utilizadas para la elaboración de una tesis de la carrera profesional de Medicina Humana, UCSM.

Al llenar sus datos usted nos da su consentimiento para el uso de estos, respetando su privacidad, ya que esta encuesta es anónima.

Agradeceremos su participación.

ENCUESTADOR:

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Establecimiento de salud		
Fecha	/ / 2023	
Edad del encuestado (en años)		
Sexo	Femenino	
	Masculino	
Nivel de estudios	Analfabeto	
	Primaria	
	Secundaria	
	Superior técnico	
	Superior universitario	

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES								
<p>En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Fuente: Mora, (23)

ANEXO 2

AUTORIZACIONES DE RECOLECCIÓN DE DATOS



Universidad Católica
de Santa María

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA"
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 02 de mayo del 2023

OFICIO N°217-FMH-2023

Señor Doctor
DORIS BELTRAN
DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD LAS ESMERALDAS
Ciudad

Asunto: Autorización Trabajo de Investigación
Ref: Expediente N°2023-007593

Es grato dirigirme a usted, solicitando su autorización a efecto de que el/la/los estudiante(s) **LOURDES VANESA MOLINA ACURIO**, identificada con DNI 41769595 y código universitario 2016121022, y **EULOGIO ZAPATA MIRANDA**, identificado con DNI 47035737 y código universitario 2016130211, pueda(n) llevar a cabo su Trabajo de Investigación titulado "**CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD "ALTO LIBERTAD" Y "LAS ESMERALDAS AREQUIPA 2023"**"; consistente en la aplicación de encuestas y, en el horario que designe su representada. Se adjunta la solicitud de requerimiento del(a)(os) interesado(a)(s).

Dicho trabajo ha sido aprobado por el Jurado Dictaminador respectivo, para lo cual, se adjunta el dictamen aprobatorio.

Finalmente, mucho le agradeceré, concederle las facilidades del caso, a nuestro(a)(s) estudiante(s), únicamente con fines académicos.

Agradeciendo anticipadamente por la atención dispensada al presente, quedo de usted.

Atentamente,



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
Dr. Miguel Fernando Farfán Delgado
DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



Universidad Católica
de Santa María

"IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA"
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 02 de mayo del 2023

OFICIO N°214-FMH-2023

Señor Doctor

MARCO ANTONIO PONCE VEGA

DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD "ALTO LIBERTAD"

Ciudad

Asunto: Autorización Trabajo de Investigación

Ref.: Expediente N°2023-007367

*Es grato dirigirme a usted, solicitando su autorización a efecto de que el/la/los estudiante(s) **LOURDES VANESA MOLINA ACURIO**, identificada con DNI 41769595 y código universitario 2016121022, y **EULOGIO ZAPATA MIRANDA**, identificado con DNI 47035737 y código universitario 2016130211, pueda(n) llevar a cabo su Trabajo de Investigación titulado "**CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DE MEDICINA DE LOS CENTROS DE SALUD "ALTO LIBERTAD" Y "LAS ESMERALDAS AREQUIPA 2023"**"; consistente en la aplicación de encuestas y, en el horario que designe su representada. Se adjunta la solicitud de requerimiento del(a)(os) interesado(a)(s).*

Dicho trabajo ha sido aprobado por el Jurado Dictaminador respectivo, para lo cual, se adjunta el dictamen aprobatorio.

Finalmente, mucho le agradeceré, concederle las facilidades del caso, a nuestro(a)s estudiante(s), únicamente con fines académicos.

Agradeciendo anticipadamente por la atención dispensada al presente, quedo de usted.

Atentamente,




UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
Dr. Miguel Fernando Farfán Delgado
DECANO DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ANEXO 3

MATRIZ DE DATOS

Est de salud	Edad	Sexo	Nivel de estudios	ED 1	ED 2	ED 3	ED 4	ED 5	E FINAL	PD 1	PD 2	PD 3	PD 4	P 5	P FINAL
2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1
2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2
2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2
2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
2	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2



1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
1	1	2	5	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2

1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
1	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
1	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3