

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE GERENCIA EN SALUD



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ADULTOS
MAYORES USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GENERALÍSIMO
SAN MARTÍN, DISTRITO DE MARIANO MELGAR, AREQUIPA 2010.**

Tesis Presentado por la bachiller:

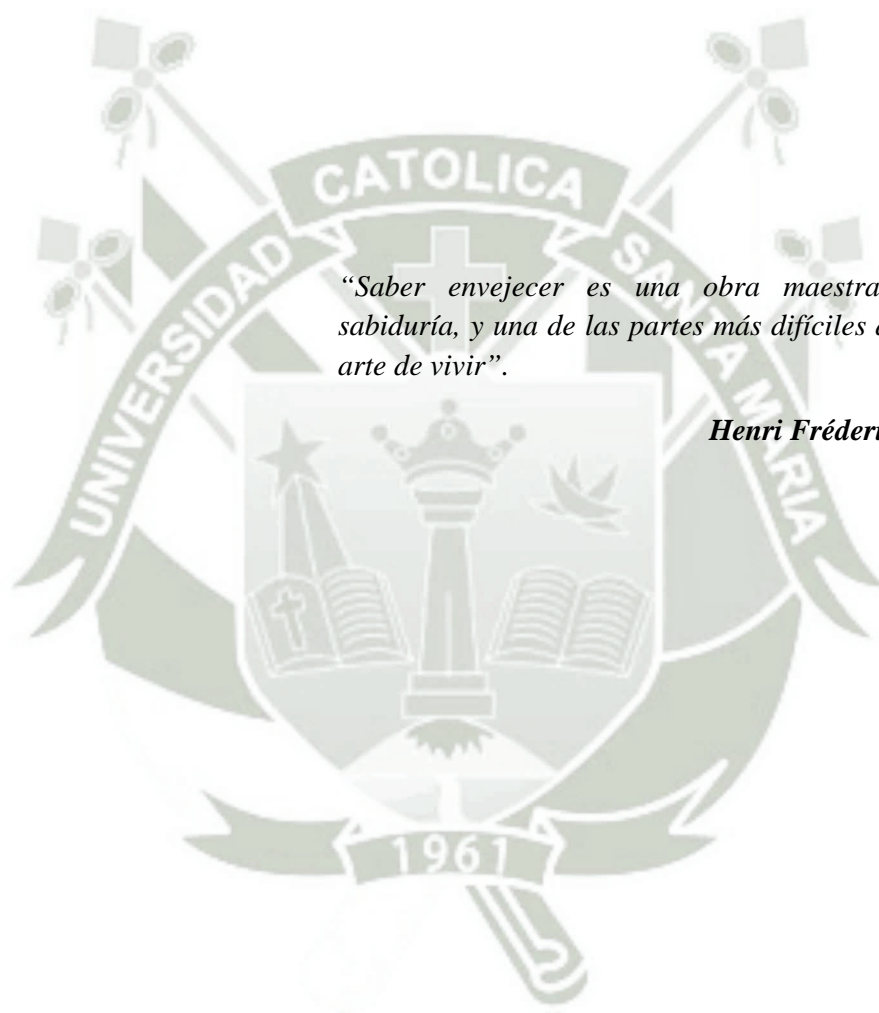
CARMEN TERESA COPAJA ROMERO

Para optar el Grado Académico de:

MAGISTER DE GERENCIA EN SALUD

AREQUIPA- PERÚ

2013



“Saber envejecer es una obra maestra de la sabiduría, y una de las partes más difíciles del gran arte de vivir”.

Henri Frédéric Amiel



ÍNDICE

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCION	9
CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS	11
1. Características generales de la población de estudio	12
2. Percepción de la disponibilidad de servicio especializado y oferta de insumos	13
3. Información sobre la enfermedad y el tratamiento	14
4. Percepción de la accesibilidad a los servicios de salud.....	15
5. Percepción de la seguridad que tienen los adultos mayores	16
6. Percepción de la profesionalidad del personal de salud.....	17
7. Cualidades interpersonales del personal del centro de salud Generalísimo San Martín	18
8. Percepción global de la calidad de atención	19
9. Relación entre la edad y la percepción de la calidad de atención	20
10. Relación entre el sexo y la percepción de la calidad de atención	21
11. Relación entre el grado de instrucción y la percepción de la calidad de atención	22
12. Relación entre la ocupación y la percepción de la calidad de atención	23
DISCUSIÓN Y COMENTARIOS.....	24
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES.....	31
PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS	
Anexo N° 1: PROYECTO DE TESIS	46
Anexo N° 2: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN	88

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue medir la percepción de la calidad de atención de los adultos mayores que acuden al centro de salud Generalísimo San Martín, distrito de Mariano Melgar, Arequipa, durante los meses de mayo a agosto del 2010; es un establecimiento del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. La población asignada al establecimiento de salud es de 9900 habitantes, siendo 900 la población de Adultos Mayores; debido al incremento de la esperanza de vida, se ha incrementado la demanda de los pacientes de la tercera edad; para este estudio se consideró como adulto mayor a los pacientes de 60 años o más. La técnica utilizada fue la entrevista personal, para ello se empleó una cédula de entrevista; ésta se realizó a 220 usuarios de ambos sexos que cumplían con los criterios de inclusión. Estos pacientes acudían al centro de salud por consulta SIS o consulta a la demanda.

En relación a la Disponibilidad de Servicio y oferta de insumos, los pacientes indicaron que no existe consultorio geriátrico, que no encuentran los medicamentos recetados, pero si saben que se atienden a los adultos mayores en el centro de salud.

Referente a la Información que se brinda el establecimiento de salud, no es la adecuada falta mayor información al paciente.

Con relación a la Accesibilidad, el establecimiento de salud se encuentra ubicado en una zona no accesible para la mayoría de pacientes, el tiempo de espera para ser atendido es intermedio, el costo de atención lo consideran un poco caro y no tienen atención preferencial en ninguno de los servicios a pesar de su edad

Con relación a la Seguridad de la atención brindada, los pacientes opinan que cumplen un poco las indicaciones dadas por el medico, que el personal que los atendió estaba solo uniformado pero no limpio, que el centro de salud se

encuentra un poco ordenado y limpio, y que los servicios higiénicos se encuentran en regular estado de higiene y conservación.

Referente a la Profesionalidad del personal del centro de salud, los pacientes indicaron que el medico que los atendió no mostro nada de interés por su caso, y que el resto de personal que los atendió se identifico de alguna manera con su problema de salud.

Con relación a las Cualidades Interpersonales del Proveedor del servicio, los pacientes indicaron que el personal de salud fue un poco amable con ellos, que la atención brindada fue parcialmente oportuna y ningún personal lo llamo por su nombre.

Referente a la percepción global de la calidad de atención brindada, la consideran como buena.

Teniendo en cuenta la edad, se establece que hay una buena calidad de atención para los pacientes de 60-69 años mientras que para los pacientes de 70-79 años existe regular de calidad en la atención, y según el sexo femenino hay una buena calidad de atención mientras que para el sexo masculino existe regular calidad de atención; así mismo considerando el grado de instrucción secundaria existe una buena calidad de atención y con instrucción primaria existe regular calidad de atención ;de la misma manera los pacientes que son cesantes indican que hay una regular y buena calidad de atención, mientras que los pacientes que son comerciantes perciben que la calidad de atención es regular.

Palabras Clave: Percepción, calidad de atención.

ABSTRACT

The aim of this study was to measure the perception of the quality of care for older adults who go to the health center Generalissimo San Martín, Mariano Melgar District, Arequipa, during the months of May to August 2010, is a Prime Care Level Health Ministry. We performed a cross-sectional descriptive study. The people assigned to the health is of 9900 inhabitants, 900 the elderly population, due to increased life expectancy has increased demand for older patients for this study was considered elderly patients of 60 years or more. The technique used was the personal interview, for it is a certificate of employment interview, it was held to 220 users of both sexes who met the inclusion criteria, these patients came to the clinic for consultation or consult SIS demand.

Regarding the availability of service and input supply, patients indicated that geriatric clinic there that are not prescription drugs, but if they know they are cater to older adults in the health center.

Concerning information that is provided by the facility, not the greatest lack adequate information to patients.

With regard to accessibility, the health facility is located in an area not accessible to the majority of patients, the waiting time for treatment is intermediate care costs consider it a bit pricey and not have any preferential attention services despite their age.

Regarding the safety of care provided, patients who meet some say the instructions given by the doctor, the staff that was attended not only uniform but clean, the health center is a bit neat and clean, and restrooms are in fair condition and maintenance of hygiene.

Professionalism regarding the health center staff, patients reported that their physician that attended showed nothing of interest in the case, and that the rest of the attending staff was identified in some way with his health problem.

Regarding the interpersonal skills of the service provider, patients indicated that health staff was somewhat friendly with them, that the care provided was timely and no staff partially call it by name. Regarding the overall perception of the quality of care provided, consider it good.

Considering the age, it is established that there is a good quality of care for patients aged 60-69 years while for patients 70-79 years there regular quality care and as the female sex is a good quality care while for males there regular quality care, likewise considering the secondary education level there is a good quality of care and primary education regular quality care exists, just as patients who are unemployed indicate that there a regular and good quality care, while patients who are traders perceive that the quality of care is regular.

Keywords: Perception, quality care.



INTRODUCCION

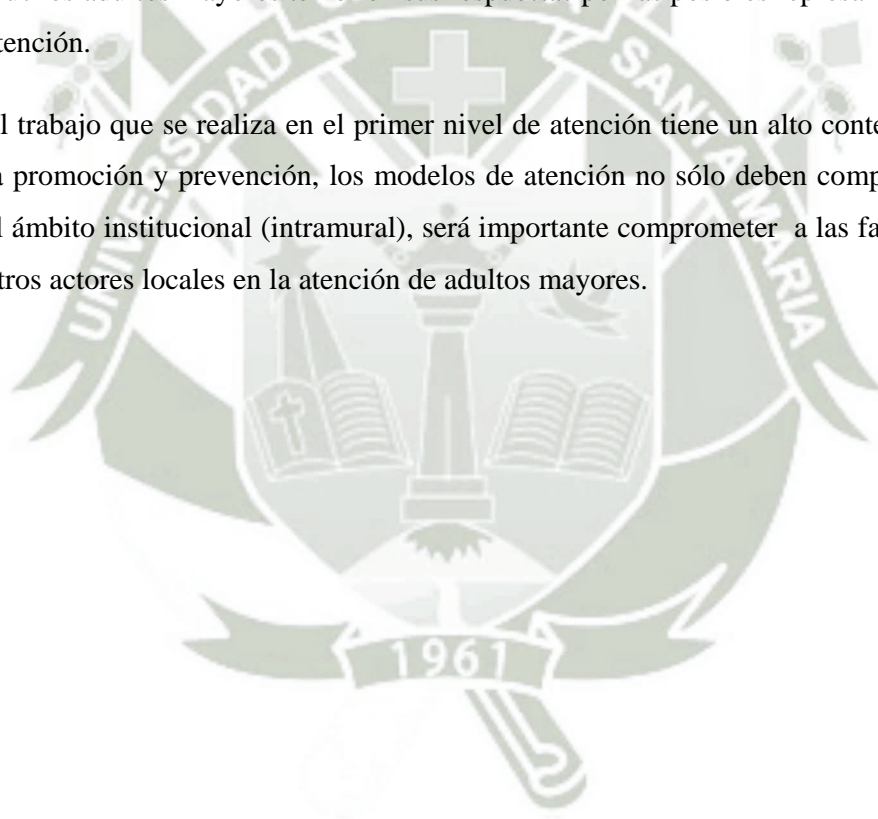
Los cambios generados por la transición demográfica y epidemiológica del país han impactado en los servicios de salud; debido al incremento de la esperanza de vida, se ha incrementado la demanda de los pacientes de la tercera edad, de allí nace el interés de nuestro estudio, conocer el nivel de satisfacción de este grupo de usuarios. Este cambio requiere de una adecuación de los servicios del primer nivel de atención para la atención de enfermedades crónicas y degenerativas que requieren de enfoques integrales y el concurso de las diferentes especialidades, para poder ofrecer mejores servicios de salud.

El centro de salud Generalísimo San Martín, establecimiento I-3 del Primer Nivel de Atención, mostró algunas deficiencias; en relación a la percepción de disponibilidad de servicio, más de la mitad de los encuestados expresan la carencia de algún servicio; hay que mejorar la accesibilidad, esto se puede explicar por la ausencia de trato preferencial en admisión y por la falta de un consultorio de medicina especializado en atención al adulto mayor. Es importante además, que el personal de salud que labora en el establecimiento se presente debidamente uniformado e higiene cuidadosa. También se deben mejorar las relaciones interpersonales, los servicios de salud se pueden prestar de una manera competente, pero si estas no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz, esto se explica por las limitaciones en infraestructura y la falta de capacitación y sensibilización a los recursos humanos en atención integral al Adulto Mayor. La percepción de la Profesionalidad es preocupante, se debe mejorar la comunicación con el paciente, utilizar un lenguaje claro, que se adapte a las características culturales del mismo. También es importante mejorar la información que se brinda a los usuarios. Tenemos que encontrar los medios para que los ancianos reciban la atención de salud que se merecen; se requiere que la atención primaria de la salud sea eficaz, aceptable y de manera integral con el fin de lograr el bienestar físico, social y mental de éste grupo etéreo y en general de toda persona que acude a nuestro establecimiento en busca de atención.

La calidad es un valor en la cultura organizacional de las instituciones de salud. Para desarrollar procesos de mejora de la calidad se debe involucrar a los trabajadores, a los usuarios y a la sociedad. La calidad se expresa en mejores niveles de salud y satisfacción a los usuarios.

El sentir de los adultos mayores; de la necesidad de tener un espacio respetable en nuestra sociedad y la necesidad de sentirse saludables, ha hecho imperceptible algunas limitaciones: algunos usuarios entrevistados eran quechua hablantes, siendo difícil el interrogatorio directo, teniendo necesidad de la ayuda de un familiar que sirvió de interprete tanto para el investigador como para los profesionales de la salud que brindaron el servicio. También se pudo percibir en muchos adultos mayores temor en sus respuestas por las posibles represalias en su atención.

El trabajo que se realiza en el primer nivel de atención tiene un alto contenido en la promoción y prevención, los modelos de atención no sólo deben comprometer el ámbito institucional (intramural), será importante comprometer a las familias y otros actores locales en la atención de adultos mayores.





CAPITULO ÚNICO
RESULTADOS

TABLA N° 1
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS	N°.	%
EDAD		
60-69	102	46,4
70-79	118	53,6
SEXO		
Masculino	86	39,1
Femenino	134	60,9
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Sin instrucción	18	8,2
Primaria	118	53,6
Secundaria	84	38,2
OCUPACIÓN		
Cesante	188	85,5
Comerciante	32	14,5
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 1, muestra que el 53.6% de los adultos mayores presentaron edades entre 70 a 79 años, el 60.9% de ellos son mujeres, el 53.6% de ellos tienen grado de instrucción primaria y solo el 85.5% de los adultos mayores son cesantes.

TABLA N° 2
PERCEPCION DE LA DISPONIBILIDAD DE SERVICIO
ESPECIALIZADO Y OFERTA DE INSUMOS

DISPONIBILIDAD	N°.	%
Conocimiento de la existencia de un consultorio geriátrico:		
No conoce	138	62.7
Conoce que existe un consultorio adaptado	66	30.0
Si tiene consultorio geriátrico	16	7.3
Existencia de medicamentos recetados		
Si todos existen	68	30.9
Algunos existen	68	30.9
Ninguno existe	84	38.2
Conocimiento sobre atención de adultos mayores		
No lo sabía	34	15.5
Lo sabía en parte	136	61.8
Si lo sabía	50	22.7
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 2 muestra que el 62.7% de los adultos mayores expresaron que el centro de salud no cuenta con consultorio geriátrico, el 38.2% de ellos indican que no encuentran los medicamentos que les receta el médico y el 61.8% de los pacientes entienden de alguna manera que en el centro de salud atienden a los adultos mayores.

TABLA N° 3
INFORMACION SOBRE LA ENFERMEDAD Y EL TRATAMIENTO

INFORMACION	N°.	%
El médico le explico claramente sobre su enfermedad		
No me explico	36	16.4
Le explico en parte	102	46.4
Si claramente	82	37.3
El médico le explico claramente sobre su tratamiento		
No me explico	70	31.8
Le explico en parte	68	30.9
Si claramente	82	37.3
Usted entendió las indicaciones que le dieron		
No entendí nada	88	40.0
Solo entendí algunas cosas	50	22.7
Si entendí perfectamente	82	37.3
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 3 muestra que el 46.4% de los adultos mayores expresaron que el médico solo les explico en parte acerca de la enfermedad que los aqueja, el 37.3% de ellos indican que el médico les explicó claramente sobre su tratamiento a seguir y el 40.0% de los pacientes dicen que no entendieron las indicaciones dadas por el médico que los atendió.

TABLA N°. 4
PERCEPCION DE LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD

ACCESIBILIDAD	N°.	%
El centro de salud está ubicado cerca de su domicilio:		
Está muy lejos	36	16.4
Se halla algo distante	118	53.6
Si, está cerca de mi domicilio	66	30.0
El horario de atención lo considera:		
Inadecuado	36	16.4
Algo adecuado	34	15.5
Adecuado	150	68.2
El tiempo que espero para ser atendido es:		
Largo	52	23.6
Intermedio	152	69.1
Corto	16	7.3
El costo de atención médica lo considera:		
Caro (no me alcanzó para pagar)	18	8.2
Intermedio (un poco caro)	186	84.5
Barato	16	7.3
Por ser adulto mayor tiene atención preferencial:		
No tengo atención preferencial	204	92.7
Solo tengo atención preferencial en algunos servicios	16	7.3
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 4, muestra que el 53.6% de los adultos mayores expresaron que el centro de salud se halla distante de su casa, el 68.2% de ellos considera que el horario de atención del establecimiento de salud es adecuado, el 69.1% indica que el tiempo de espera para ser atendidos fue intermedio, el 84.5% considera que el costo de atención médica es intermedio (un poco caro) y el 92.7% de los pacientes dice que no tiene atención preferencial en los servicios a pesar de ser adulto mayor.

TABLA N° 5
PERCEPCION DE LA SEGURIDAD QUE TIENEN LOS ADULTOS
MAYORES

SEGURIDAD	N°.	%
Usted cumple las indicaciones del médico:		
No	16	7.3
Algunas veces	188	85.4
Si	16	7.3
El personal que lo atendió estaba uniformado y limpio		
Ninguno está limpio ni uniformado	54	24.5
Solo uniformado	84	38.2
Si, está limpio y uniformado	82	37.3
El centro de salud se encuentra ordenado y limpio:		
No	16	7.3
Un poco ordenado y limpio	88	40.0
Si limpio y ordenado	116	52.7
Los servicios higiénicos se encuentran en buen estado de limpieza y conservación:		
Mal estado	18	8.2
Regular estado	152	69.1
Buen estado	50	22.7
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 5, muestra que el 85.4% de los adultos mayores cumplieron algunas veces las indicaciones dadas por el médico, el 38.2% de ellos considera que el personal que lo atendió estaba sólo uniformado pero no limpio, el 52.7% de los mismos indicó que el centro de salud se encontraba ordenado y limpio y el 69.1% de los pacientes dijo que los servicios higiénicos se encontraban en regular estado de limpieza y conservación.

TABLA N°. 6
PERCEPCION DE LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE SALUD

PROFESIONALIDAD	N°.	%
El medico mostro interés por su caso:		
Nada de interés	86	39.1
Un poco de interés	84	38.2
Si mostro interés	50	22.7
El personal que lo atendió se identifica con su problema:		
No se identifica	50	22.7
Se identifica un poco	104	47.3
Si se identifica	66	30.0
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N°. 6 muestra que el 39.1% de los adultos mayores opinaron que el médico no mostró nada de interés por su caso, y el 47.3% de ellos indicó que el personal que lo atendió se identificó de alguna manera con su problema de salud.

TABLA N° 7
CUALIDADES INTERPERSONALES DEL PERSONAL DEL CENTRO DE
SALUD GENERALISIMO SAN MARTIN

CUALIDADES INTERPERSONALES	N°.	%
El personal que lo atendió fue amable:		
No fue amable	16	7.3
Un poco amable	138	62.7
Si fue amable	66	30.0
La atención brindada ha sido oportuna:		
No fue oportuna	36	16.4
Parcialmente oportuna	100	45.5
Si fue oportuna	84	38.2
El personal que lo atendió lo llamo por su nombre:		
Ninguno	104	47.3
Solo el personal de admisión	16	7.3
Si todos	100	45.5
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 7, muestra que el 62.7% de los adultos mayores indican que el personal que lo atendió fue un poco amable con ellos, el 45.5% de ellos considera que la atención que le brindaron fue parcialmente oportuna, y el 47.3% de los pacientes indicó que el personal de salud que lo atendió no lo llamó por su nombre.

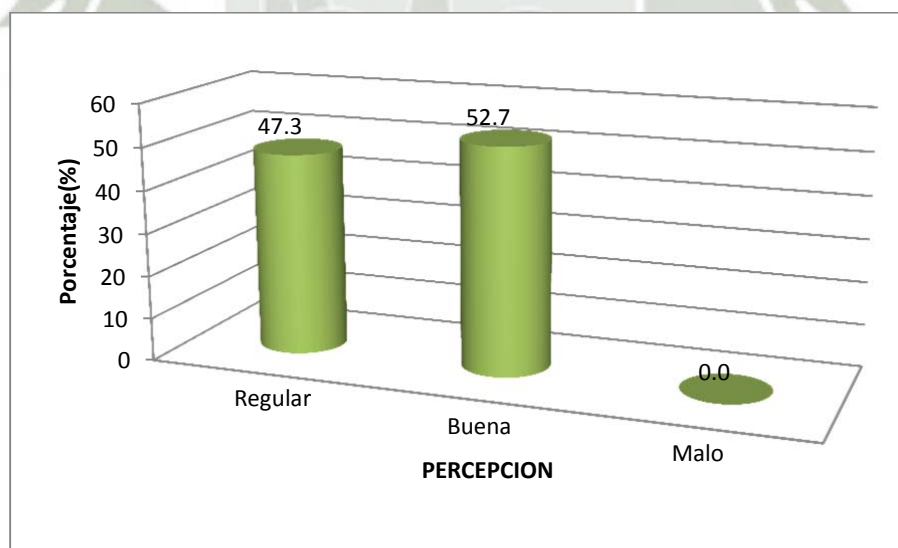
TABLA N° 8

PERCEPCION GLOBAL DE LA CALIDAD DE ATENCION

PERCEPCION	N°.	%
Regular calidad	104	47.3
Buena calidad	116	52.7
Nada de calidad	0	0.0
TOTAL	220	100

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 8, muestra que, el 47.3% de los pacientes que se atendieron en el centro de salud percibieron que existe regular calidad de atención, y el 52.7% de ellos percibieron que si existe una buena calidad de atención.



Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

TABLA N° 9

RELACION ENTRE LA EDAD Y LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

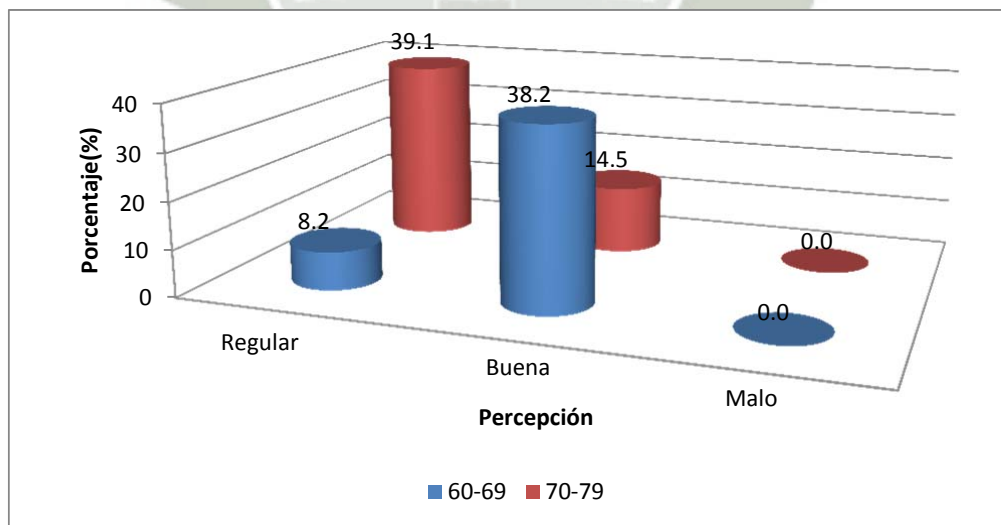
EDAD	PERCEPCION						TOTAL	
	Regular		Buena		Mala		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
60-69	18	8.2	84	38.2	0	0.0	102	46.4
70-79	86	39.1	32	14.5	0	0.0	118	53.6
TOTAL	104	47.3	116	52.5	0	0.0	220	100

$X^2=66.96$ $P<0.05$

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 9, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=66.96$) muestra que la edad y la percepción de la calidad de atención en adultos mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín presentó relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se muestra que el 39.1% de los pacientes que tienen entre 70-79 años percibieron que existe regular calidad de atención y el 38.2% de pacientes entre 60-69 años, tienen una buena percepción de la calidad de atención.



Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

TABLA N°. 10
RELACION ENTRE EL SEXO Y LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DE
ATENCION

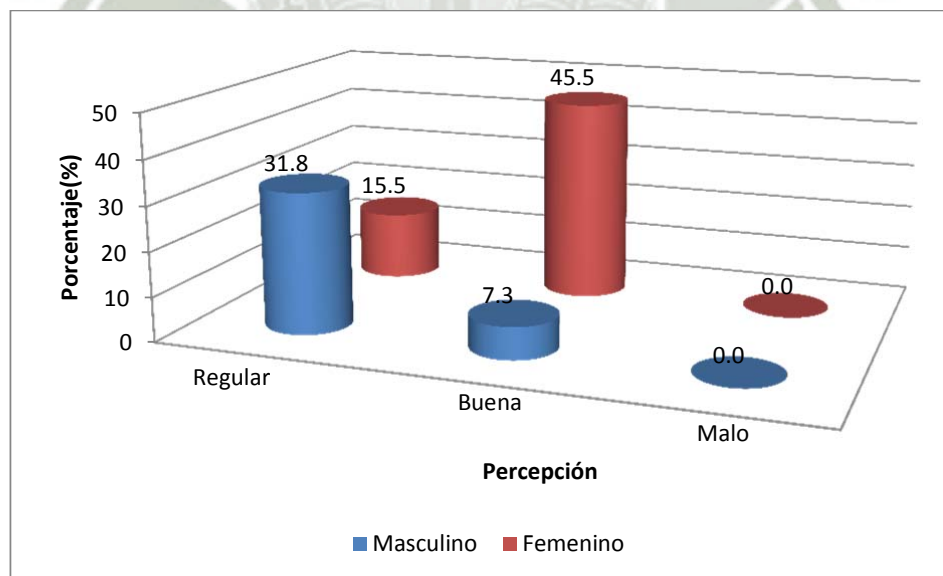
SEXO	PERCEPCION						TOTAL	
	Regular		Buena		Mala		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Masculino	70	31.8	16	7.3	0	0.0	86	39.1
Femenino	34	15.5	100	45.5	0	0.0	134	60.9
TOTAL	104	47.3	116	52.7	0	0.0	220	100

$$X^2=65.95 \quad P<0.05$$

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 10, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=66.95$) muestra que el sexo y la percepción de la calidad de atención en adultos mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín presentó relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se muestra que el 31.8% de los pacientes del sexo masculino percibieron que existe regular calidad de atención y el 45.5% de pacientes del sexo femenino percibieron que existe una buena calidad de atención que se brinda en el centro de salud.



Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

TABLA N°. 11
RELACION ENTRE EL GRADO DE INSTRUCCION Y LA
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

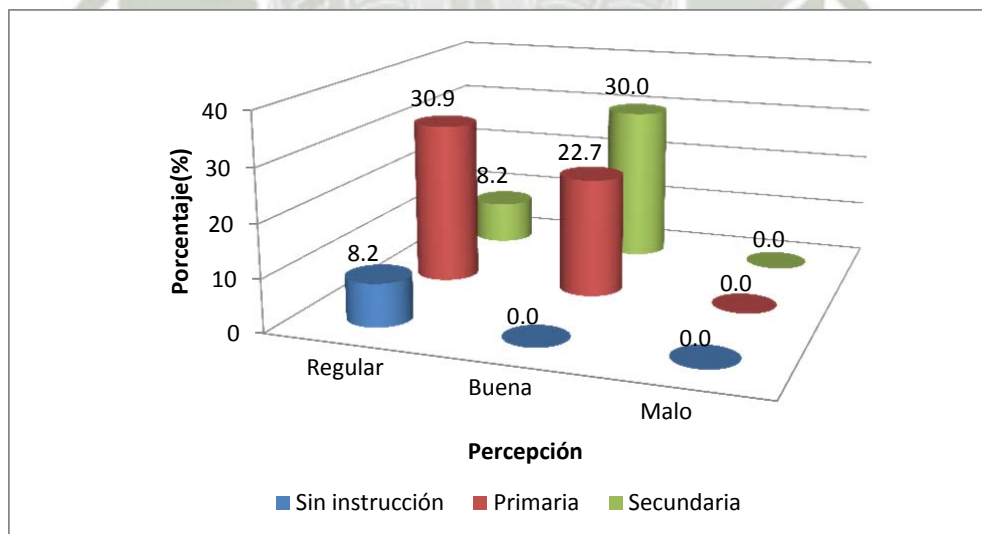
INSTRUCCION	PERCEPCION						TOTAL	
	Regular		Buena		Mala		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Sin instrucción	18	8.2	0	0.0	0	0.0	18	8.2
Primaria	68	30.9	50	22.7	0	0.0	118	53.6
Secundaria	18	8.2	66	30.0	0	0.0	84	38.2
TOTAL	104	47.3	116	52.7	0	0.0	220	100

$$X^2=47.66 \quad P<0.05$$

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N°. 11, según la prueba chi cuadrado ($X^2=47.66$), muestra que el grado de instrucción y la percepción de la calidad de atención en adultos mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín presento relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se muestra que el 30.9% de los pacientes con instrucción primaria percibieron que existe regular calidad de atención y el 30.0% de pacientes con instrucción secundaria tienen una buena percepción de la calidad de atención en el centro de salud.



Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

TABLA N° 12
RELACION ENTRE LA OCUPACION Y LA PERCEPCION DE LA
CALIDAD DE ATENCION

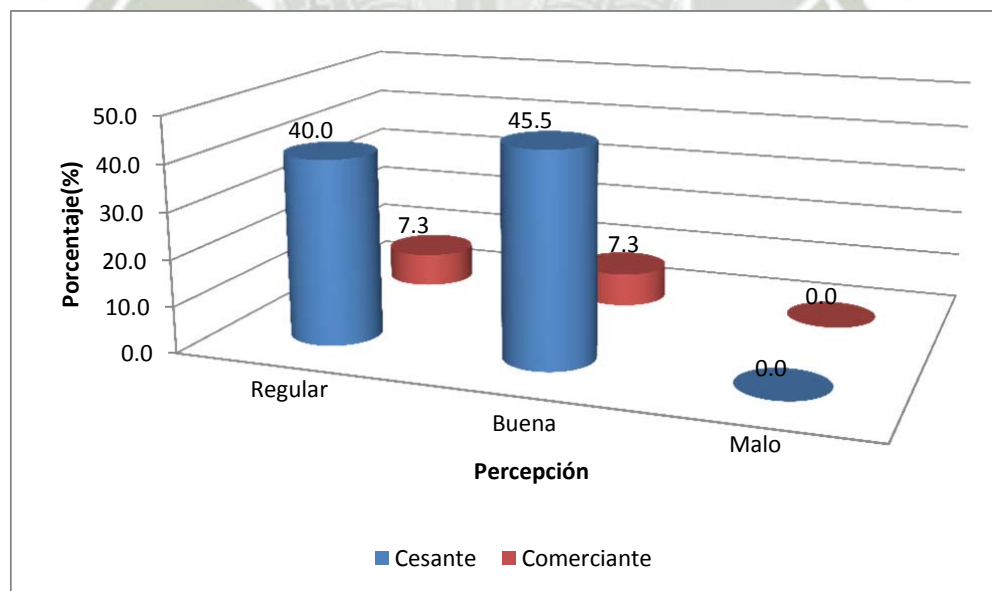
OCUPACION	PERCEPCION						TOTAL	
	Regular		Buena		Mala		N°.	%
	N°.	%	N°.	%	N°.	%		
Cesante	88	40.0	100	7.3	0	0.0	188	85.5
Comerciante	16	7.3	16	45.5	0	0.0	32	14.5
TOTAL	104	47.3	116	52.7	0	0.0	220	100

$$X^2=0.11 \quad P>0.05$$

Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

La tabla N° 12, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.11$) muestra que la ocupación y la percepción de la calidad de atención en adultos mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín no presento relación estadística significativa ($P>0.05$).

Asimismo se muestra que el 40.0% de los pacientes cesantes percibieron regular calidad de atención en el centro de salud y el 45.5% de los pacientes que son comerciantes tienen una buena percepción sobre la calidad de atención que se brinda en el centro de salud.



Fuente: Elaboración Propia (Matriz de Sistematización).

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Hoy en día se admite la importancia de conocer la opinión del usuario sobre el servicio. Sin embargo en el sector salud, entre los profesionales en la realidad no ocurre esto de forma rutinaria, orientándose más en cumplir criterios científicos-técnicos más que en satisfacer a los clientes externos o internos. Es por ello que en los últimos años está tomando importancia la atención que brindan los trabajadores de salud, ya que se ha visto que una atención de calidad es esencial para el éxito de los programas. Viendo que la perspectiva del paciente es importante, ya que es más probable que los usuarios satisfechos cumplan con el tratamiento y continúen utilizando los servicios de salud. Por ello es de vital importancia ofrecer atención de buena calidad, esto ayuda a los usuarios a satisfacer sus necesidades de salud.

La presente investigación muestra que el 62.7% de los adultos mayores del estudio, expresaron que el centro de salud no cuenta con consultorio geriátrico, el 38.2% de ellos indica que no encuentran los medicamentos que les receta el médico y el 61.8% de los pacientes entienden de alguna manera, que en el centro de salud, atienden a los adultos mayores. Estos datos no hacen más que revelar que, más de la mitad de los usuarios expresan la carencia de algún servicio, convirtiéndose esta circunstancia en una barrera que obstaculiza una atención eficaz del establecimiento de salud. Asimismo, la falta de servicios y medicamentos prescritos, hacen que el Servicio que brinda el Centro de Salud, no sea de calidad; ya que la accesibilidad es una dimensión importante que determina la Calidad; es la facilidad con que se obtienen, en cualquier momento, los servicios a pesar de posibles barreras económicas, geográficas, de organización, psíquicas y culturales¹.

La disponibilidad incluye la accesibilidad, es el grado en que los servicios sanitarios se hallan en estado operativo, esperan contar con información suficiente por parte del personal administrativo, técnico, médico, recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipos, material e instrumental suficientes, disponibles y adecuados, funcionando correctamente y

¹ ALVA T. LILY Y JIMÉNEZ J. GUISELLA “Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre”, 2007.

en buen estado de conservación; el estudio también encontró que, el 46.4% de los adultos mayores expresaron que el médico solo les explico algo sobre la enfermedad que los aqueja, el 37.3% de ellos indican que el médico les indico claramente sobre su tratamiento a seguir y el 40.0% de los pacientes no entendieron las indicaciones proporcionadas por el médico, según éstos resultados, la mayoría de los usuarios no está recibiendo la información de manera adecuada, esto podría repercutir en la salud de los usuarios. Según la bibliografía estas situaciones están relacionadas a la competencia profesional que para los grupos de salud, comprende la capacidad de suministrar información adecuada y asesoramiento sobre la enfermedad, así como establecer una buena relación con el paciente².

Respecto a la accesibilidad, se encontró que el 53.6% de los adultos mayores expresaron que el centro de salud se halla distante de su casa, lo cual quiere decir que más de la mitad presenta una barrera física que podría obstaculizar al usuario acceder a los servicios que brinda el Centro de Salud; el 68.2% de ellos considera que el horario de atención del centro de salud es adecuado, el 69.1% indica que el tiempo de espera para ser atendidos fue intermedio, dichos datos no concuerdan con los obtenidos por Cabascango que en su estudio refiere, que más de la mitad de los usuarios que se atienden en el Hospital San Vicente de Paul, consideran que la atención es rápida y oportuna³; el 84.5% considera que el costo de atención médica es intermedio y el 92.7% de los pacientes no tiene atención preferencial a pesar de ser adulto mayor ,tampoco se está administrando adecuada información a los pacientes, referente a su enfermedad y al tratamiento a seguir. En el estudio realizado por Cornejo, mostraron que el 15% de los usuarios del Centro de Salud de Tiabaya se mostraron insatisfechos en cuanto a la accesibilidad al servicio frente al 85% que revelaron estar satisfechos⁴.

Respecto a la seguridad, es el balance positivo de la relación beneficios/riesgos; los resultados indican que el 85.5% de los adultos mayores cumplieron de alguna manera las indicaciones del médico, el 38.2% de ellos considera que el personal que lo atendió estaba solo uniformado pero no limpio, es fundamental que el

² ALVEAR SEVILLA, Celine: “Calidad Total: Conceptos Básicos y Herramientas”. 1999

³ AMAURI DE JESUS, Miranda; Calidad de Atención en Salud al Adulto Mayor. 2009.

⁴ ANTOÑANZAS A.MAGALLON: Medición de la Calidad: Criterios, normas, estándares, requisitos, indicadores.

personal de salud se presente con una vestimenta apropiada e higiene cuidadosa; el 52.7% de ellos si encontró el centro de salud ordenado y limpio y el 69.1% de los pacientes dijo que algunos de los servicios higiénicos se encontraban en buen estado, dichos resultados implican la reducción de riesgos, de infecciones y efectos colaterales perjudiciales que podrían relacionarse con la prestación de los servicios, debido a que la seguridad se constituye como una dimensión de la Calidad; Linarez, concluyó en cuanto a la seguridad, que la mayoría de los usuarios del Hospital III Yanahuara (Essalud) lo calificaron como regular. La seguridad, como dimensión de la calidad, implica la reducción de riesgos, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios. El sistema de salud tiene la responsabilidad de asegurar que los servicios se presten con un mínimo de riesgos.⁵

Referente al profesionalismo semuestra que el 39.1% de los adultos mayores opinaron que el médico no mostró nada de interés por su caso y el 47.3% de ellos indicó que el personal que lo atendió se identificó de alguna manera con su problema de salud, dichos resultados son preocupantes debido a que el profesionalismo aparte de brindar una atención de calidad, supone inspirar confianza a los usuarios donde se contemple, incluye además, la cortesía, la credibilidad y la profesionalidad; asimismo, en cuanto a las cualidades interpersonales del personal de salud el 62.7% de los adultos mayores opinan que el personal que lo atendió fue algo amable con ellos, el 45.5% de ellos considera que la atención que le brindaron fue parcialmente oportuna, y el 47.3% de los pacientes indico que el personal no lo llamó por su nombre; dichos resultados no concuerdan con los obtenidos por Cornejo, donde refiere que el 92.58% de los usuario del Centro de Salud de Tiabaya se encuentran satisfechos con la atención médica debido a que se les brinda un trato amable, tiempo adecuado dedicado a cada paciente y adecuada evaluación.

Referente a la percepción sobre las cualidades interpersonales, se considera que los profesionales de la salud deben a menudo emplear un tiempo considerable de intensa relación con personas que acuden al establecimiento buscando mejorar su salud, muchas veces estas personas se encuentran en situaciones problemáticas; ya sea por sus condiciones médicas o por sus demandas psicológicas. Este tipo de

⁵ AVEDIS D. "Conferencia magistral: Continuidad y cambio de la búsqueda de la calidad". 2003

relaciones se constituyen en eventos de intensa carga emocional para el profesional, la cual es necesario controlar cuidadosamente para que la situación pueda ser resuelta en forma eficiente (personalización de la atención). La despersonalización se caracteriza por la falta de interés por las personas a quienes hay que atender, pérdida en la capacidad para establecer relaciones empáticas con ellas, una objetivación burda y somera de sus problemas e incluso por llegar a culpabilizar a los pacientes de su propia situación.

Respecto a la percepción global de la calidad de atención que tienen los adultos mayores, los resultados muestran que el 47.3% de pacientes percibieron que existe algo de calidad de atención, y el 52.7% de ellos tienen una buena percepción sobre la calidad de atención; este resultado contrasta con los resultados que obtuvo Linarez, donde refiere que la calidad de atención percibida por los pacientes que acuden a los consultorios externos del Hospital III Yanahuara fue mayoritariamente calificada como regular; asimismo Verapinto indica que las usuarias del Servicio de Cirugía Mujeres del Hospital Honorio Delgado durante su estancia hospitalaria manifiestan sentir parcial satisfacción con un 61.8%. De la misma manera Alva y Jiménez, concluyeron que la percepción de calidad de atención de salud sexual y reproductiva en el Hospital San Juan de Lurigancho resultó que la mayoría calificó de insatisfacción de acuerdo al método Servqual. Sin embargo, Cornejo concluye que el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en la atención médica de los servicios de medicina de los Centros de Salud Rurales, fue satisfecho con un 56.21%; asimismo Timana, en su estudio refirió que La percepción global de la calidad de la atención de los usuarios del servicio de emergencia fue buena con un 47.8% y que además está relacionada con la estructura del servicio de emergencia, con la capacidad de respuesta y la calidez del servicio ofrecido así como con los resultados de la atención; de la misma manera Jacinto concluyó en su estudio que la percepción de la calidad de servicio fue buena con un 56.6% .

En cuanto a la relación entre edad y percepción de calidad se obtuvo una diferencia estadística significativa, asimismo se muestra que el 39.1% de los pacientes que tienen entre 70-79 años tienen una regular percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud y el 38.2% de pacientes con 60-69 años tienen una buena percepción sobre la calidad de atención.

Respecto a la relación entre el sexo y percepción de calidad, la prueba de chi cuadrado demuestra que existe relación estadística significativa ($P < 0.05$). Asimismo se muestra que el 31.8% de los pacientes del sexo masculino tienen una percepción regular sobre la calidad de atención en el centro de salud y el 45.5% de pacientes del sexo femenino tienen una buena percepción sobre la calidad de atención.

Asimismo, el grado de instrucción y percepción de calidad según estudio, presentaron una relación estadística significativa ($P < 0.05$). Se muestra que el 30.9% de los pacientes con instrucción primaria tienen una percepción regular sobre la calidad de atención en el centro de salud y el 30.0% de pacientes con instrucción secundaria tienen una buena percepción sobre la calidad de atención que se brinda en el establecimiento de salud.

También, el presente estudio muestra que la ocupación y la percepción de la calidad de atención en adultos mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín no presentó relación estadística significativa ($P > 0.05$). El 40.0% de los pacientes cesantes percibieron que existe regular calidad de atención en el centro de salud y el 45.5% de los pacientes que son cesantes tienen una buena percepción sobre la calidad de atención que se brinda en el centro de salud. Los pacientes que son comerciantes tienen una percepción regular de la calidad de atención brindada.

En general no existe insatisfacción ni completa satisfacción de los usuarios adultos mayores, ya que el personal que labora en el centro de salud hace un gran esfuerzo día a día por mejorar la atención a pesar de la falta de personal, insumos, materiales y equipos.

La Calidad no solamente está ligada a los medios, no solo es cuestión de automatización, tecnología, equipos, conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud y a la actitud de quienes prestan el servicio, conscientes de que lo verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de la prestación del servicio.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

En relación a la Disponibilidad de Servicio y oferta de insumos, los pacientes indicaron que no existe consultorio geriátrico, que no encuentran los medicamentos recetados, pero si saben que se atienden a los adultos mayores en el centro de salud.

SEGUNDA:

Referente a la Información que se brinda el establecimiento de salud, no es la adecuada falta mayor información al paciente.

TERCERA:

Con relación a la Accesibilidad, el establecimiento de salud se encuentra ubicado en una zona no accesible para la mayoría de pacientes, el tiempo de espera para ser atendido es intermedio, el costo de atención lo consideran un poco caro y no tienen atención preferencial en ninguno de los servicios a pesar de su edad.

CUARTA:

Con relación a la Seguridad de la atención brindada, los pacientes opinan que cumplen un poco las indicaciones dadas por el médico, que el personal que los atendió estaba solo uniformado pero no limpio, que el centro de salud se encuentra un poco ordenado y limpio, y que los servicios higiénicos se encuentran en regular estado de higiene y conservación.

QUINTA:

Referente a la Profesionalidad del personal del centro de salud, los pacientes indicaron que el médico que los atendió no mostró nada de interés por su

caso, y que el resto de personal que los atendió se identificó de alguna manera con su problema de salud.

SEXTA:

Con relación a las Cualidades Interpersonales del Proveedor del servicio, los pacientes indicaron que el personal de salud fue un poco amable con ellos, que la atención brindada fue parcialmente oportuna y ningún personal lo llamo por su nombre.

SETIMA:

Referente a la percepción global de la calidad de atención brindada, la consideran como buena.

OCTAVA:

Teniendo en cuenta la edad, se establece que hay una buena calidad de atención para los pacientes de 60-69 años mientras que para los pacientes de 70-79 años existe regular de calidad en la atención, y según el sexo femenino hay una buena calidad de atención mientras que para el sexo masculino existe regular calidad de atención; así mismo considerando el grado de instrucción secundaria existe una buena calidad de atención y con instrucción primaria existe regular calidad de atención; de la misma manera los pacientes que son cesantes indican que hay una regular y buena calidad de atención, mientras que los pacientes que son comerciantes perciben que la calidad de atención es regular.

RECOMENDACIONES

Al Jefe del Centro de Salud Generalísimo San Martín se le hace llegar las siguientes recomendaciones:

1. Adaptar o implementar un consultorio geriátrico para la atención del adulto mayor. Elaborar estrategias que permita mejorar el stock de medicamentos existentes en el centro de salud para la atención de patologías de los adultos mayores.
2. Mejorar la comunicación con el paciente a todo nivel, el personal de salud del establecimiento debe adaptarse a las características socio-culturales de los pacientes que asisten al establecimiento de salud.
3. Adecuar una ventanilla en admisión y triaje exclusivos para la atención del adulto mayor. Capacitar al recurso humano del centro de salud para brindar trato preferencial y atención integral generando estrategias de acuerdo a las necesidades de salud de los Adultos Mayores.
4. Realizar la capacitación del recurso humano. Pasantías en establecimientos de mayor complejidad para mejorar la atención brindada.
5. Trabajar las actividades del Adulto Mayor que lleva Promoción de la Salud con mayor énfasis para impulsar el envejecimiento saludable en la comunidad.
6. Se debe considerar que los pacientes adultos mayores en situación de riesgo deben ser referidos a establecimientos de salud de mayor nivel resolutivo.

PROYECTO DE MEJORAMIENTO

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1 NOMBRE DEL PROYECTO:

“MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE ATENCION DEL ADULTO MAYOR” QUE ASISTE AL CENTRO DE SALUD CLAS GENERALÍSIMO SAN MARTIN”. MARIANO MELGAR. AREQUIPA.

2. UNIDAD FORMULADORA Y EJECUTORA:

Municipalidad Distrital de Mariano Melgar. Presupuesto Participativo.

Saldos del Tesoro Público del CLAS Centro de Salud Generalísimo San Martín.

3. IDENTIFICACION.

3.1 Diagnóstico de la situación actual.

Durante los últimos 50 años la disminución de la natalidad y mortalidad mundial ha conducido progresivamente al envejecimiento poblacional.

Según el censo/estimaciones de 1970, la población adulta mayor del Perú constituía el 5.54% del total nacional, en el censo de 1993 alcanzó el 6.34%;por tanto en 23 años la población adulta creció en menos de 1%. El ritmo de crecimiento se viene incrementando desde hace una década, ya que hacia fines del 2004 esta población representó el 7.55% y en el 2025 será el 13.27%. Esto significa que en los próximos 20 años la población de adultos mayores llegará casi a duplicarse. Estamos siendo testigos de un rápido proceso de transición

demográfica, por lo que debemos estar preparados para afrontar sus cambios y sus consecuencias.

Así mismo la expectativa de vida de la población Peruana ha cambiado, en 1970 era de 53 años; en el 2004 era de 70 años y se estima que para el 2025 será de 75 años.

3.2 Definición del problema y sus causas.

En el Perú la esperanza de vida al nacer para ambos sexos, según el INEI, es de 71.2 años y la proyección para el 2015 es de 72.5 años. Comparado con el año 90, que era 64.3 años, éste aumento en la longevidad, si bien es cierto nos alegra, nos hace preguntarnos ¿Cuántos años serán con calidad de vida o vida saludable?

Se ha estimado que la población de adultos mayores en el Perú en el año 2002 fue de 7.68%, y que se incrementará a 12% en el año 2020, lo que correspondería aproximadamente a 3.3 millones de personas; éste proceso, a diferencia de países desarrollados, va acompañado de pobreza y falta de políticas de salud; actualmente se estima que sólo 56.3% de ancianos de las urbes tienen acceso a la seguridad social, encontrándose en situación de pobreza 41.7% y en pobreza extrema 19.5%. En los países en vías de desarrollo, todas las enfermedades agudas y crónicas de los adultos mayores están exacerbadas por la pobreza persistente y la falta de servicios y las afecciones que generalmente son las limitantes en el adulto mayor: demencia, accidentes cerebro-vasculares y fractura del cuello del fémur (cadera).

Vivimos en una sociedad que no está preparada aún para aceptar la vejez como una consecuencia natural de la vida misma. Entrar a una edad avanzada, lleva obligatoriamente el mensaje “no apto para ciertas cosas”, incluida la de las oportunidades laborales. La ignorancia colectiva hace pensar que una persona “entrada en años” representa una carga para la familia y la sociedad.

En conclusión, existe una deficiente formación en geriatría entre los responsables de la atención al adulto mayor, debido a una falta de enseñanza en las universidades y pobre capacitación a los profesionales.

3.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO:

Objetivo General: Mejorar la Calidad de atención del adulto mayor haciendo uso de elementos conceptuales y metodológicos para que los equipos de atención primaria de la salud, integren los conceptos básicos de Geriatría en la valoración de salud de los adultos mayores.

Objetivos Específicos:

- Valorar las características más destacadas de la presentación de las enfermedades en los adultos mayores.
- Mejorar el abordaje diagnóstico y de manejo interdisciplinario, para la recuperación de la salud en los adultos mayores.
- Implementar y fortalecer la Atención Integral y diferenciada, que incluya prestaciones que respondan a las necesidades de salud con enfoque biopsicosocial, gerontológico y geriátrico.
- Realizar alianzas estratégicas para brindar los cuidados de acuerdo a las necesidades de las personas adultas mayores.
- Promover y priorizar la atención de las principales necesidades de salud de los adultos mayores más vulnerables y/o en mayor riesgo de salud.

3.4 ALTERNATIVAS DE SOLUCION.

El Ministerio de Salud ha implementado el modelo de atención integral en salud, desde el año 2003, enfocado por etapas de vida, siendo parte de este, el Programa de Atención al Adulto Mayor. En el nivel de

atención primaria de la salud (centros y puestos de salud), está orientado a la prevención y promoción de la salud; el desarrollo de este modelo es aún gradual y se vienen realizando diversas actividades de diagnóstico situacional y capacitación al personal en las diferentes direcciones de salud.⁶⁻⁷

4. FORMULACION Y EVALUACION.

4.1 ANALISIS DE LA DEMANDA.

Actualmente se atiende al adulto mayor que viene al centro de salud por consulta ambulatoria; a la demanda o por SIS. El establecimiento no tiene un consultorio especializado para la atención del adulto mayor, tampoco atención preferencial en admisión, o en consultorios.

4.2 ANALISIS DE LA OFERTA.

Teniendo en cuenta que es un establecimiento del primer nivel de atención, ésta se centra principalmente en actividades preventivo promocionales y también se debe tomar en cuenta aspectos relacionados con el cuidado del adulto mayor, como la valoración geriátrica, síndromes geriátricos, uso de fármacos o nutrición.

4.3 BALANCE OFERTA-DEMANDA.

Es necesario implementar un consultorio especializado en atención del adulto mayor. Capacitar al equipo de salud para realizar una atención integral, poniendo énfasis en actividades preventivo promocionales, para el abordaje integral del paciente adulto mayor, es necesaria la concurrencia del equipo interdisciplinario.

⁶ Perú, Ministerio de salud. Lineamientos de política del sector salud, 2002-2012.Lima MINSA 2001.

⁷ Perú, Ministerio de Salud. La salud integral: compromiso de todos. El modelo de atención integral en salud. Lima: 2003

Se estaría así cumpliendo con los lineamientos del sector salud y brindando una atención de calidad a éstos pacientes, que son numerosos y resultan marginados a veces hasta por su familia.

ACTIVIDADES:

QUE	COMO	QUIENES	CUANDO	COSTO
-Construcción y acondicionamiento de consultorio geriátrico.	-Apoyo de la Municipalidad distrital de Mno. Melgar.	-Equipo Técnico.	-En un lapso de 6 meses	60 000.00 nuevos soles
-Habilitación de una ventanilla en Admisión, para atención exclusiva del Adulto Mayor.	-Saldos del tesoro público.	-Equipo técnico del c.s	-En el lapso de 1 semana.	-150.00 nuevos soles.
-Capacitación de recursos humanos para la atención del Adulto Mayor.	-A través de Pasantías, en establecimientos de mayor complejidad.	-Un médico, una enfermera, un técnico.	-De inmediato.	-Cero soles
-Apoyo a actividades de Promoción de la salud (club de la tercera edad).	-Charlas de motivación.	-Personal que trabaja en el C.S. asistenta social, etc.	-De inmediato.	-150.00
-Difusión de actividades de Promoción de envejecimiento saludable, etc.	-Club del Adulto Mayor, -Actividades de entretenimiento y recreación.	-Personal de salud del cs.	-En todo momento.	-150.00 nuevos soles.
	-Mediante foliados, bifoliados, perifoneo, etc,			

4.4 COSTOS.

Es política del Estado atender la demanda de servicios de salud de las personas adultas mayores y en especial de los más vulnerables. La inversión en el cuidado de salud de esta población, reduce los costos

sanitarios y la incidencia de la morbilidad y sus consecuencias como la discapacidad y la mortalidad.

MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS:

EQUIPOS	CANTIDAD	PRECIO (NUEVOS SOLES)
Camilla	02	1000.00
LAPTOP	01	1500.00
Pantoscopio por 9 piezas	01	1500.00
Negatoscopio	01	1800.00
Lámpara cuello de ganzo	01	1200.00
Estetoscopio Adulto	01	750.00
Tensiómetro aneroides " Riester "	01	1500.00
Tensiómetro de mercurio	01	1000.00
Biombo metálico	01	450.00
Escritorio metálico	01	470.00
Otooftalmoscopio	01	2000.00
Silla metálica	01	180.00
Silla de madera	02	280.00
Sillas de plástico	02	90.00
Gradilla metálica de dos peldaños	02	190.00
Coche de curaciones	01	350.00
Balanza de pie con Alímetro	01	470.00
Estante metálico	01	380.00
Estante madera	01	400.00
Vitrina metálica	01	350.00
		15 860.00

PRESUPUESTO.

Para implementar el consultorio para atención exclusiva del adulto mayor, se necesita aproximadamente 15,860.00 nuevos soles.

El proyecto tiene como finalidad mejorar la calidad de atención y así ampliar la cobertura de atención al adulto mayor, para lo cual se hace necesario la implementación y equipamiento de un consultorio para la atención a éste grupo de personas, también que tengan atención

preferencial en ventanilla y capacitar al personal de salud para que atiendan eficientemente a este grupo de personas.

Todas estas acciones se harán a través de la Municipalidad distrital de Mariano Melgar, mediante el Presupuesto Participativo, que se enmarca dentro del enfoque de la Gestión Pública y se orienta a mejorar las condiciones de vida de las personas. Comprende la incorporación de las corrientes renovadoras del presupuesto y la gestión por resultados en los que la ciudadanía y el ciudadano, y los resultados que requieren y valoran se constituyen en el eje del accionar público. Para tal fin, se estructuran los presupuestos en función a los productos, entendidos como conjuntos de bienes y servicios que la población recibe para lograr los resultados. El presupuesto anual debe garantizar las dotaciones de recursos necesarios para poder desarrollar los productos, incluyendo las previsiones presupuestarias para los recursos humanos, insumos, materiales y bienes de capital que sean necesarios.

La municipalidad es la instancia descentralizada del gobierno local más cercana a la población, es el articulador entre la sociedad y el estado, como responsable del desarrollo local tiene entre sus competencias promover el desarrollo económico y social a través de la educación, cultura, salud, deporte y recreación; saneamiento, ambiente y vivienda; y participación vecinal, entre otros; que influyen sobre la calidad de vida de la población.

La implementación del consultorio estará a cargo de la Municipalidad distrital de Mariano Melgar, se requiere sólo algunos materiales porque el consultorio esta semiequipado.

La capacitación del personal de salud se realizará a través de pasantías en los hospitales del ámbito urbano, no representan costos para la institución.

Al finalizar el año, todo lo adquirido en equipos e infraestructura pasan a ser parte del Ministerio de Salud.

4.5 BENEFICIOS.

La población adulta mayor de la jurisdicción será la beneficiada, ya que tendrá mayor acceso a los servicios de salud.

Para la atención preferencial en admisión, se coloca un personal técnico administrativo para que saque las historias clínicas, hacer el triaje y luego pasar a la consulta; de esta manera se dará fluidez, evitando colas y aglomeraciones.

Además para dar facilidades a los usuarios de la tercera edad, se puede permitir que éstos ó sus familiares separen consulta por teléfono, como se hace en instituciones privadas (EsSalud) pero sólo para usuarios de la tercera edad.

Para análisis clínicos, el establecimiento tiene un laboratorio dónde se hacen exámenes de rutina; se establecerá convenios con 1 o 2 laboratorios de la ciudad, para que los usuarios puedan realizarse sus análisis a precios mínimos. Igualmente para rayos X.

Para medicamentos, al ser un establecimiento del primer nivel de atención, los medicamentos que existe en farmacia son para tratamientos generales, en el caso de patologías más específicas no se encuentran disponibles; se realizarán convenios con farmacias privadas para que éstas puedan proporcionarlos en caso necesario, con descuentos especiales.

4.6 EVALUACION SOCIAL.

Cada adulto mayor en situación de riesgo o no será beneficiado. Esto se traducirá en una mejor calidad de vida.

4.7 SOSTENIBILIDAD.

El proyecto será ejecutado gracias a la cooperación de la Municipalidad distrital de Mariano Melgar y a los fondos del CLAS Generalísimo San Martín.

5. CONCLUSIONES.

La cuestión no sólo es vivir más, sino mejor, con esa independencia y autonomía que deseamos. De ahí que para lograr esta famosa calidad y evitar la dependencia, la OPS recomienda impulsar el envejecimiento saludable en todo el mundo.

Como establecimiento del primer nivel de atención nos corresponde hacer promoción de la salud en todas las etapas de la vida (desde antes de la gestación), en la prevención y control de enfermedades crónicas no transmisibles como cardiopatías, arterioesclerosis, diabetes, obesidad, hipertensión arterial, salud mental y en el impulso de políticas favorables al envejecimiento activo y saludable.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALVA T. LILY Y JIMÉNEZ J. GUISELLA “Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. E.A.P. de Obstetricia. Disponible en:
http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/alva_tl/pdf/alva_tl.pdf
2. ALVEAR SEVILLA, Celine: “Calidad Total: Conceptos Básicos y Herramientas”. Prácticas. Editorial S.A. Noriega Editores-Primera Ed. México 1999(pp. 124.128.142).
3. AMAURI DE JESUS, Miranda; Calidad de Atención en Salud al Adulto Mayor. Publicado 11/06/2009/Medicina Familiar y Atención Primaria, Geriatría y Gerontología.
4. ANTOÑANZAS A. MAGALLON: Medición de la Calidad: Criterios, normas, estándares, requisitos, indicadores. En Saturno PJ, Gascón JJ.
5. AVEDIS D. “Conferencia magistral: Continuidad y cambio de la búsqueda de la calidad”. Salud Pública de México Mayo-Junio. 2003
6. CABASCANGO, K. “Calidad de atención dada por el profesional de salud a los usuarios externos en el Área de Emergencia del Hospital san Vicente de Paul (HSVP) durante el periodo 2009-2010.
7. Calidad de la atención de salud. Dra. Beatriz Zurita Garza. Anales de la Facultad de Medicina UNMSM. Vol.57, N°4 2002.
8. CORNEJO C. YANET “Nivel de Satisfacción percibida por el usuario del Servicio de Medicina de los Centros de Salud Rurales de la Red Sur-Oeste No 5 del Ministerio de Salud Arequipa 2004”. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina.

9. DE SOUZA JAMES. “Criterios de la calidad del servicio de salud y qué piensan sus pacientes potenciales”, 1999.
10. JACINTO N. JOSÉ “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina Humana. E.A.P. de Odontología. Disponible en:
http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/jacinto_nj/pdf/jacinto_nj.pdf
11. LINAREZ FRANK “Percepción de la Calidad de Atención por el usuario en el Servicio de Consultorios externos del Hospital III de Yanahuara. EsSalud Enero 2006. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina.
12. Lineamientos para la atención integral de Salud de las personas Adultas Mayores. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Atención Integral de Salud. MINISTERIO DE SALUD 2005.
13. LORI D. et al. “Garantía de calidad de la atención de salud en los países de desarrollo”. Segunda Edición.
14. MANRIQUE DELAVA, Guillermo. Situación del adulto mayor en el Perú. Revista Médica Herediana. 2004. (3:126-132)
15. MINSA, Modelo de Atención Integral de Salud para las personas Adultos Mayores. 2006.
16. MIRA J. J. “La gestión de la calidad orientada hacia el usuario”. Curso UIMP. Alicante, 1999.
17. Perú, Ministerio de Salud. La salud integral: compromiso de todos. El modelo de atención integral en salud. Lima: 2003
18. Perú, Ministerio de salud. Lineamientos de política del sector salud, 2002-2012. Lima MINSA 2001.

19. Plan Operativo de Salud.(PSL)Micro red Generalísimo San Martín.2010
20. RAMÍREZ SÁNCHEZ, De Jesús, Teresita, Nájera Aguilar: “Percepción de la Calidad de la Atención de los servicios en México: Perspectivas de los Usuarios”. Salud Pública, México. Vol.40-Nº 1.En-Feb. 199.pp.3-12.
21. Situación del Adulto Mayor en el Perú. Manrique de Lava, Guillermo. Revista Médica Cayetano Heredia,2004;3(3):126-132
22. STREJILEVICH, Leonardo. Calidad de Atención Socio sanitaria en Adultos Mayores. Junio 2009.
23. TIMANA Y. LILIANA “Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrion - Callao. Perú”. Disponible en:
<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/1/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emerge>
24. VERAPINTO C. MARIA Y VILLAFUERTE C. NOELIA “Satisfacción del Cliente en la atención post-operatoria brindada por la enfermera Servicio de Cirugía Mujeres H.R.H.D.A.” Arequipa 2002. Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Enfermería.

HEMEROGRAFÍA

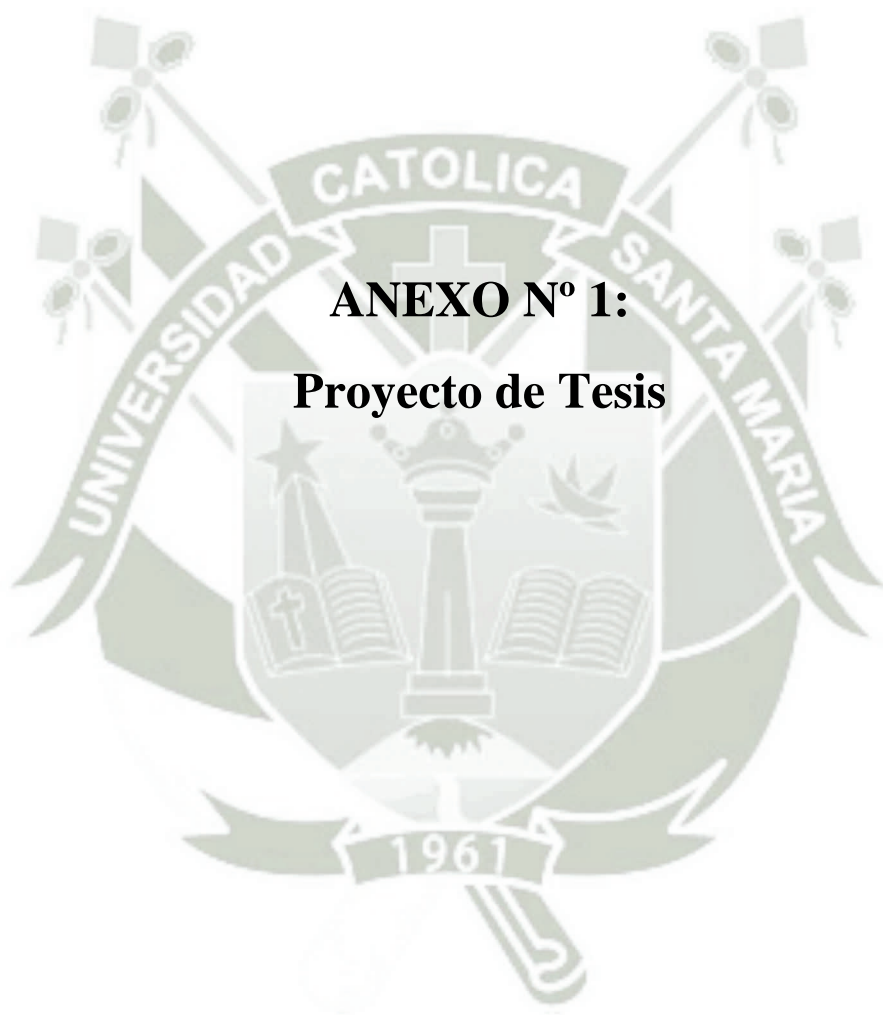
1. CUBA CORRIDO, Braulio. Mejoramiento de la Calidad en los Servicios del Primer Nivel de Atención de Salud: Una propuesta desde la perspectiva Comunitaria. Tesis para optar el Grado de Doctor en Medicina. Arequipa, 2002.
2. DELGADO MASÍAS, Héctor Martín: Calidad de atención desde la percepción del usuario, servicio de hospitalización del departamento de Cirugía, hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno 2008.

3. FERNÁNDEZ CUADROS, Marcos Edgar, La calidad de atención en el primer nivel del centro de salud Pueblo Libre, MINSA, Moyobamba, San Martín, 2005.
4. MALDONADO NEYRA, Luis Antonio: “Calidad de Atención desde la percepción del usuario, servicio de hospitalización del departamento de cirugía, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2008”.
5. WONG, Carla; GARCÍA VEGA, Leyla del Carmen, Percepción de la calidad de atención de los servicios de Salud: Perspectiva de los usuarios. Matagalpa, Nicaragua, Noviembre 2002.

INFORMATOGRAFÍA

1. Calidad de Atención, Adulto Mayor. www.minsa.gob.pe
2. El Adulto Mayor en el Perú: Monografías.com, www.Monografías.com
3. www.minsa.gob.pe/adultomayor.htm adultomayor.MINSA





ANEXO N° 1:
Proyecto de Tesis

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA DE GERENCIA EN SALUD



**“PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN ADULTOS
MAYORES USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GENERALISIMO
SAN MARTIN, DISTRITO DE MARIANO MELGAR.AREQUIPA 2010”.**

**Proyecto de Tesis presentado por
la Bachiller:
CARMEN TERESA COPAJA ROMERO.
Para optar el Grado Académico
de: MAGISTER DE GERENCIA EN SALUD.**

AREQUIPA – PERU

2010

I. PREAMBULO.

La atención en salud, es una actividad muy enriquecedora para los que laboramos en este campo, pues permite tener contacto con la realidad de los usuarios que día a día nos visitan, conocer más a fondo sus dolencias, temores, dudas y expectativas etc., es decir nos permite conocer su realidad y además ellos depositan en nosotros toda su confianza, es aquí donde radica la importancia de hacer de la atención en salud una atención de calidad, ya que depende de nosotros el hacer de éstas expectativas una realidad adecuada.

Durante los últimos 50 años la disminución de la natalidad y mortalidad mundial ha conducido progresivamente al envejecimiento poblacional. En los países latinoamericanos, entre ellos el Perú, el envejecimiento de la población es una característica demográfica que va adquiriendo relevancia debido a las consecuencias económicas y sociales que implica, a los cambios en las áreas de trabajo, vivienda, recreación, educación, que acarrea y, sobre todo, a las necesidades de salud que dará lugar.

Los cambios de la transición demográfica y epidemiológica del país han impactado en los servicios de salud; debido al incremento de la esperanza de vida cada vez se eleva el número de pacientes de la tercera edad, esto conlleva la aparición de enfermedades crónicas degenerativas que ocasionan que el paciente acuda a las diferentes especialidades para poder cuidar su salud.

Durante los 15 años de labor profesional en un establecimiento del Primer Nivel de Atención he visto que uno de los grupos más vulnerables son los Adultos Mayores, debido a que la mayoría de estos se encuentran abandonados y sin recursos que les permita llevar una vejez tranquila y sin problemas. La participación de la población mayor de 60 años en la actividad laboral es limitada debido a las escasas posibilidades con que cuenta para mantenerse activa en este ámbito, sobre todo si tenemos en cuenta que a partir de los 65 años son presionados para dejar el status laboral que ostentan, para pasar a engrasar la fila de los jubilados. Esta situación puede generar, dentro de este grupo, estados de ansiedad, frustraciones y retraimiento del medio social, factores que inciden directamente en el deterioro de su salud.

Este conocimiento de lo que podemos brindar a nuestros pacientes y lo que ellos esperan recibir de nosotros se convierte en el quehacer cotidiano de la atención, la calidad de atención en salud brindada repercute en la calidad de vida de los adultos mayores, así pues tenemos que realizar una atención de calidad, la cual permita al usuario de la tercera edad que asiste al establecimiento de salud, alcanzar la anhelada satisfacción. La importancia alcanzada por este sector poblacional demanda un compromiso moral cada vez mayor, de parte de los profesionales de la salud.

Es de importancia el trabajo que se realiza en el primer nivel de atención, pues en la labor de promoción y prevención, es el personal de salud el que

puede influir directamente en “aplicar medidas especiales para prevenir ó enlentecer las enfermedades crónicas no transmisibles y se reorienten las políticas de salud dirigidas a promover la atención y permanencia del adulto mayor en la comunidad.

Somos conscientes de las limitaciones que existen, a veces éstas son producto del poco apoyo económico al sector salud, pero además está el factor humano, el cual nos permite darnos a nuestros usuarios ó clientes; con la experiencia diaria podemos evidenciar las falencias que tenemos y también como enmendarlas, cómo mejorarlas e ir buscando la calidad la cual dará satisfacción a nuestros usuarios.

En mi labor diaria, como Químico-Farmacéutica de un establecimiento de salud del primer nivel de atención, observo a los adultos mayores que acuden para ser atendidos, con muchas expectativas esperando resolver o aliviar sus problemas de salud; son éstos usuarios los más indicados para señalar y precisar la forma en la cual fueron atendidos, el trato que recibieron, el tiempo que utilizaron, la manera de atención que les brindó el profesional al que consultaron, la orientación que recibieron, etc. En otras palabras, si recibieron una buena ó mala atención. Los adultos mayores, con su percepción, son los que realmente pueden evaluar la calidad de atención brindada, ésta definitivamente determinará que el paciente regrese o no al establecimiento en busca de atención que le permita resolver sus problemas de salud.

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PROBLEMA:

1.1 Enunciado del Problema:

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION EN ADULTOS MAYORES USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD GENERALISIMO SAN MARTIN, DISTRITO DE MARIANO MELGAR, AREQUIPA 2010.

1.2 Descripción del Problema:

1.2.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud.
- b. **Área** : Gerencia en Salud.
- c. **Línea** : Calidad de los Servicios de Salud.

1.2.2 Análisis de Variable

El estudio de investigación es de variable única.

VARIABLE	INDICADORES
CALIDAD DE ATENCIÓN. (Alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de recursos, mínimo riesgo para el paciente y un alto grado de satisfacción por parte de éste).	• Disponibilidad de servicio especializado.
	• Información
	• Accesibilidad.
	• Seguridad.
	• Profesionalidad.
	• Cualidades interpersonales del proveedor del servicio.
	• Percepción global.

1.2.3 Interrogantes Básicas.

- a. ¿Cómo perciben la Calidad de Atención los Adultos Mayores, usuarios del centro de salud Generalísimo San Martín, en cuanto a Disponibilidad de Servicio Especializado?
- b. ¿Cómo perciben la información que se brinda al paciente que asiste al centro de salud Generalísimo San Martín?.
- c. Cómo perciben la Calidad de Atención que se brinda en el centro de salud Generalísimo San Martín, los Adultos Mayores en cuanto a Accesibilidad?
- d.Cuál es la percepción de la Calidad de Atención que tienen los Adultos Mayores que asisten al

centro de salud Generalísimo San Martín en relación a la Seguridad?

e. Cómo es la percepción de la calidad de atención en relación a la Profesionabilidad con la que son atendidos los usuarios Adultos Mayores que asisten al centro de Salud Generalísimo San Martín?

f. Cómo es la percepción de la Calidad de Atención que tienen los usuarios adultos mayores, relacionadas con las Cualidades interpersonales que tiene el centro de salud Generalísimo San Martín?

g. Cómo es la percepción de la Calidad de Atención global que tienen los usuarios adultos mayores de acuerdo a su edad, sexo, grado de instrucción y ocupación?

1.2.4 Tipo y Nivel de Problema.

Tipo: Investigación de Campo.

Nivel: Descriptivo, transversal.

1.3 Justificación

La investigación sobre Percepción de la Calidad de Atención de los usuarios Adultos Mayores del centro de salud Generalísimo San Martín. Arequipa 2010., se justifica porque, en mi labor diaria como Químico-Farmacéutica de un establecimiento de salud del primer nivel

de atención del Ministerio de Salud, observo a los adultos mayores que acuden para ser atendidos, con muchas expectativas esperando resolver o aliviar sus problemas de salud; pero muchas veces no se cumplen éstas, debido a que no tienen atención preferencial en admisión, no existe un consultorio de geriatría, o un médico especialista y también por la falta de medicamentos que les permita aliviar sus dolencias; el adulto mayor es vulnerable por situaciones que limitan sus posibilidades de apego a las recomendaciones terapéuticas o incluso el acceso a los servicios de salud, algunos estudios indican que existe una relación epidemiológicamente demostrada entre la enfermedad y el envejecimiento, esto no quiere decir que todas las enfermedades aumenten en función de la edad.

La calidad de atención que se les brinde es de vital importancia; se hace necesario saber cómo es la percepción de ésta atención brindada a las personas de este grupo de edad. Es la base para establecer la credibilidad de toda la organización.

La realización del presente trabajo de investigación se hace entonces necesario, se cuenta con el material adecuado y con el principal factor como es la participación activa de los usuarios, de sus opiniones referentes a la atención que reciben y del grado de satisfacción que tengan será posible acceder a los resultados y plantear las recomendaciones que sean necesarias.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Calidad de atención en salud.

2.1.1 Generalidades:

Es realmente interesante ver la evolución de los conceptos en el tiempo y a veces en el corto tiempo. Esta reflexión a propósito de los cambios que se viven en el ámbito de la medicina impregnada de eslóganes como “Calidad” en la atención médica, más y mejores explicaciones a los pacientes.⁸

Existen algunas consideraciones importantes respecto del término Calidad que vale la pena tener en cuenta, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino por el contrario la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención, no constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo y además es una cualidad objetivable y medible; no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.

⁸RAMÍREZ SÁNCHEZ, De Jesús, Teresita, Nájera Aguilar: “Percepción de la Calidad de la Atención de los servicios en México: Perspectivas de los Usuarios”. Salud Pública, México. Vol.40-Nº 1. En-Feb.199. pp.3-12.

2.1.2 Conceptos y definiciones de la Calidad.

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.⁹

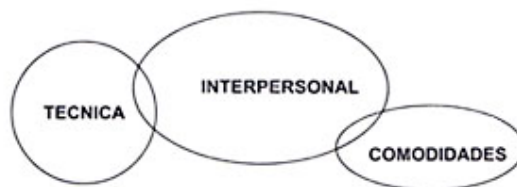
DEFINICIÓN DE CALIDAD:

$$\boxed{\text{Beneficios}} - \boxed{\text{(Riesgos + Costos)}} = \text{Calidad}$$

¿Cuáles son los requisitos para garantizar la calidad?¹⁰

- Liderazgo comprometido.
- Participación.
- Conocimiento.
- Comunicación
- Programa que de soporte a los anteriores

DIMENSIONES DE LA CALIDAD



⁹Calidad de la atención de salud. Dra. Beatriz Zurita Garza. Anales de la Facultad de Medicina UNMSM. Vol. 57, N° 4 2002. Pág. 34.

¹⁰Calidad de la atención de salud. Ob. Cit. Pág. 23.

Actualmente, tanto en instituciones públicas como privadas del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención; para mejorarla, en los sistemas de salud se han desarrollado diversos sistemas como: grupos de consenso encargados de evaluar la optimización de las técnicas; comités y círculos de calidad; sistemas de monitoreo, y la aplicación de encuestas de opinión a usuarios y proveedores, entre otros. A partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuáles se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los mismos usuarios en sus necesidades y expectativas.¹¹

2.1.3 Percepción de la Calidad de Atención.

La reforma en salud es un movimiento internacional que tiene diversas expresiones y modalidades, que surge como respuesta a los cambios sociales y económicos que vienen experimentando los países desde la década de los ochenta.

Estas reformas tienen como finalidad transformar los sistemas de salud, para satisfacer las necesidades de toda la población mediante la búsqueda de la equidad, la eficiencia y la calidad.¹²

¹¹WONG, Carla; GARCIA VEGA, Leyla del Carmen, Percepción de la calidad de atención de los servicios de Salud: Perspectiva de los usuarios. Matagalpa, Nicaragua, Noviembre 2002.

¹²Calidad de la atención de salud. Ob. Cit. Pág. 23.

Hay investigaciones que demuestran que con el simple hecho de medir el desempeño se mejora la productividad y se puede mejorar la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios.

Los programas de mejoría de la calidad poseen como uno de sus principales centrales la satisfacción del cliente o usuario. Ésta dimensión está referida a la relación existente entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Se sabe que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de salud y a establecer una buena relación con los pacientes. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad y es mostrada mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y penetración. La manera de escuchar y comunicarse constituye también un aspecto muy importante. Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesionalmente competente, se corre el riesgo de que la atención no sea eficaz. Problemas en esta área de la satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención.

La experiencia demuestra que el mantener un servicio de alta calidad, aumenta el prestigio, el reconocimiento y motiva a los trabajadores de salud.

2.2 Envejecimiento Poblacional.

2.2.1 Situación de los Adultos Mayores en el mundo.

En los últimos 30 años del siglo XX la dinámica demográfica se modificó por el intenso descenso de la fecundidad y por consecuencia la estructura de las edades de la población. Es tiempo en que el mundo comienza su destino demográfico al envejecimiento; ahora, la preocupación por el cambio poblacional apunta a considerarlo como uno de los problemas socioeconómicos más trascendentes del siglo XXI.¹³

Para describir el enorme aumento del número de personas de edad en todo el mundo se han utilizado términos como un “TERREMOTO DEMOGRÁFICO” y “NUEVO ORDEN INTERNACIONAL DE LA POBLACION”. Se espera que el porcentaje de personas de 60 años o más en todo el mundo se duplique con creces, pasando del 10 al 22% entre el 2000 y 2025, año en que igualará al de niños (0 a 14 años). Esta transición demográfica histórica, da una pauta de elevadas tasas de natalidad y mortalidad a otra, caracterizada por una baja tasa de natalidad y mortalidad, hará por primera vez en la historia del hombre, que los jóvenes y los viejos representen la misma proporción de población.

¹³El Adulto Mayor en el Perú: Monografías.com, www.Monografías.com

2.2.2 Situación de los Adultos Mayores en el Perú.¹⁴

Según el censo/estimaciones de 1970, la población adulta mayor del Perú constituía el 5.54% del total nacional; en el censo de 1993, alcanzó el 6.34%; por tanto, en 23 años la población de adultos mayores creció en menos de 1%. El ritmo de crecimiento se viene incrementando desde hace una década, ya que se calcula que hacia fines del 2004 esta población representará el 7.55% y en el 2025, el 13.27%. Esto significa que en los próximos 20 años la población de adultos mayores llegará casi a duplicarse. Estamos así siendo testigos de un rápido proceso de transición demográfica, por lo que debemos estar preparados para afrontar los cambios y sus consecuencias. Asimismo, la expectativa de vida de la población peruana ha cambiado en los últimos años; en 1970, era de 53 años; en el 2004, es de 70 años y se estima que alcanzará los 75 años en el 2025.

Una expectativa de vida cada vez mayor no significa necesariamente que ésta transcurra en buen estado de salud. La alta frecuencia de limitaciones funcionales en el Adulto mayor que deterioran en gran medida la calidad de vida hace imprescindible invertir el máximo esfuerzo en la disminución de la morbilidad para disminuir la brecha de discapacidad.

En las instituciones del Ministerio de Salud no existen niveles de atención geriátricos definidos; así, solo unos pocos hospitales cuentan

¹⁴ MANRIQUE DE LAVA, Guillermo. Situación del adulto mayor en el Perú. Revista Médica Herediana. 2004. (3:126-132)

con servicios de geriatría cuyas funciones se limitan a la consulta externa y la respuesta a interconsultas de la especialidad. Los pacientes geriátricos que requieren

Hospitalización pasan a los servicios de medicina interna. Se estima que entre el 30% a 40% de las camas de estos servicios son ocupadas por este tipo de pacientes.

Una parte significativa de adultos mayores está desprovista de apoyo y, en consecuencia, depende y seguirá dependiendo de sus familias. El apoyo familiar asume diversas formas como la ayuda monetaria directa, los cuidados personales en el caso de un pariente enfermo o parcialmente discapacitado o mediante el apoyo emocional (visitas, llamadas, etc.). Ante el insuficiente apoyo de los sistemas institucionales hacia los adultos mayores, es probable que la familia continúe siendo el soporte del adulto mayor.

En cuanto a los niveles de escolaridad se descubre que la población actual de adultos mayores tiene bajos registros. El 45.8% de los adultos mayores en el área urbana, tienen solamente educación primaria, mientras que un 32.4% no tiene ninguna educación. Esto deja un poco más de 20% a aquellos que cuentan con mayores niveles de estudio.

2.3 Visión Panorámica del Sistema de Salud en el Perú.¹⁵

El sistema de salud del Perú muestra un inadecuado desempeño global desde hace décadas. Según la evaluación de la Organización Mundial de la Salud OMS, del año 2005, nuestro país, por el desempeño global, se ubica en el puesto 129, entre los 191 países estudiados. En lo que respecta al logro de metas, en el penúltimo lugar. Los factores más importantes que han contribuido a este deficiente desempeño, son el desorden administrativo y la falta de liderazgo del Ministerio de Salud.

Se produjo una fragmentación intrasectorial, hubo además una escasa inversión en promoción de la salud y prevención de enfermedades. El Perú es uno de los países que menos invierte en salud, sólo el 4.7% de su PBI; es decir menos de lo que invierte Venezuela, 9.5%.

2.3.1 Cobertura.

La cobertura de los servicios de salud se ve limitada por barreras de diversa índole, algunas de las cuales afectan principalmente a los Adultos Mayores.

- Barreras económicas, la falta de recursos económicos, es una barrera importante para el acceso a servicios de salud.

¹⁵Lineamientos para la atención integral de salud de las personas adultos mayores. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección ejecutiva de atención integral de salud. Ministerio de Salud. 2005.

- Barreras geográficas, la existencia de muchas zonas del país, en las que predomina el patrón de asentamiento poblacional disperso, es un factor importante.
- Barreras culturales, nuestro país se caracteriza por su gran diversidad cultural, existe desconfianza hacia el personal de los centros y puestos de salud, así como hacia las técnicas empleadas en diversas atenciones de salud.
- Barreras por la conducta de los prestadores de salud, las principales causas referidas por los usuarios, como insatisfacción por el servicio recibido, fueron maltrato y/o tratamiento inadecuado, que alcanzan el 55% del total de quejas, respecto a los servicios de salud en general.
- Acceso a los Medicamentos, el mayor gasto que una persona hace al usar servicios de salud, para recuperarse de alguna enfermedad, corresponde a los medicamentos. Lo cual implica una mayor marginación de los sectores más pobres de la población.

2.3.2 Nuevas Reformas en el sistema de salud.

Como parte de las políticas de Estado en relación a la salud de las personas, es destacable el reciente impulso de la atención primaria de la salud, este nuevo sistema busca la construcción de la equidad en salud, cuya estrategia fundamental es el aseguramiento público y solidario en salud, con tendencia a la universalización, a través del fortalecimiento del seguro social (Essalud) y del seguro integral de salud (SIS), del Ministerio de Salud, éste último creado en el año 2001 y orientado fundamentalmente al aseguramiento de la población más vulnerable en extrema pobreza.

2.4 Características del Centro de Salud Generalísimo San Martín.

El centro de Salud Generalísimo San Martín, pertenece a la micro red Alto San Martín (MINSAL), la que está constituida por dos puestos de salud, P.S Jerusalén y P.S El Mirador, los que están ubicados en las partes altas del distrito; está ubicado en la Avenida Argentina 1207 del distrito de Mariano Melgar. Es un establecimiento del Primer Nivel de Atención.

El distrito de Mariano Melgar se encuentra ubicado en el Nor-este de la ciudad de Arequipa a 4 Km., de la Plaza de Armas a 16°23'44" latitud Sur y al 71°32'11" longitud Oeste. Se encuentra a la altura de 2,335 a 2,370 m.s.n.m.

Los límites del Distrito son: por el sur con el distrito de Paucarpata, desde el cruce de la torrentera con la Av. Jesús, siguiendo la segunda torrentera hasta sus finales en Cerro Gordo. Por el este con el Distrito de Chiguata en las márgenes del Cerro Gordo y el Cerro San Cristóbal. Por el oeste con el cercado de Arequipa, en la Av. Jesús desde la primera cuadra hasta el cruce con la segunda torrentera.

El centro de salud Generalísimo San Martín como establecimiento del Primer Nivel de Atención, ofrece los servicios básicos de salud, en el se realizan actividades de promoción, prevención, atención médica, vigilancia epidemiológica, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos. Las acciones de atención a las personas son fundamentalmente de carácter ambulatorio, con énfasis en el método clínico y epidemiológico con apoyo de técnicas complementarias de diagnóstico elementales. Actualmente, hay 2 médicos especialistas, uno en Gastroenterología y el otro en Medicina Familiar, se ofrecen también esas especialidades.

2.4.1 Servicios de salud que ofrece al usuario el centro de salud generalísimo San Martín.

1. ENFERMERIA: Brinda atención integral al paciente de acuerdo al diagnóstico y tratamiento médico, así como grado de dependencia por ciclos de vida a la persona, familia y comunidad. Además:

- Vigila el cumplimiento de la programación de las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y prestar asistencia técnica que el caso lo requiera.
- Monitoreo y supervisión al personal técnico.
- Monitorear los avances y estrategias de promoción y educación para la salud, para mejorar la calidad de vida de la población.

2. MEDICINA: Brinda atención médica integral por medios clínicos y quirúrgicos, por ciclos de vida a la persona, familia y comunidad, de acuerdo al nivel de resolución, complejidad y categorización del establecimiento para mejorar la calidad de vida. Además:

- Interpretar los análisis de laboratorio, placas radiográficas, ecografías, electrocardiogramas y otros exámenes.
- Efectuar atención médica a pacientes de acuerdo con las guías de atención aprobadas.
- Supervisar la aplicación adecuada del tratamiento médico establecido para el paciente.
- Efectuar la notificación obligatoria de enfermedades transmisibles en el ámbito de la micro red.
- Participar en el diagnóstico de la situación de salud en el área de influencia de la micro red.

- Participar en las actividades de prevención y control de las infecciones entre establecimientos de salud así como en la prevención de accidentes laborales.
 - Participar y opinar sobre la inclusión, sustitución ó eliminación de medicamentos, insumos y drogas.
 - Suministrar información al paciente y sus familiares sobre procedimientos realizados y el estado de salud del mismo.
 - Realizar actividades de prevención y promoción intra y extra mural, visitas domiciliarias integrales.
3. OBSTETRICIA: Brinda atención integral a la mujer gestante en procesos fisiológicos y detección de patologías de salud individual y colectiva según protocolos de atención.
4. DENTAL: Brinda atención integral de salud bucal por ciclos de vida a la persona, familia y comunidad en los establecimientos de salud del primer nivel de atención. Ejecutar actividades odontológicas dirigidas a la atención de pacientes de acuerdo con guías de atención.
5. PSICOLOGIA: Brinda atención psicológica clínica y social por ciclos de vida a la persona, familia y comunidad. Además:
- Realiza evaluaciones, intervenciones y seguimientos psicológicos a la persona, familia y comunidad.

- Aplicar e interpretar instrumentos psicológicos individuales o de grupo en los establecimientos de salud para recomendar el tratamiento adecuado.
- Desarrollar programas de orientación sobre el manejo de pacientes con problemas psicológicos.

6. LABORATORIO: Este servicio se encuentra a cargo de un profesional

Biólogo, Tecnólogo médico o Químico-Farmacéutico.

Se realizan análisis de laboratorio a los pacientes, solicitados por los profesionales de la salud. Además:

- Registrar resultados de las muestras biológicas remitidas por los establecimientos de salud en el ámbito de la micro red para llevar un adecuado control.
- Supervisar y participar en la toma del inventario físico de los reactivos en forma periódica.
- Efectuar mantenimiento preventivo primario de los equipos de laboratorio y coordinar la provisión oportuna del servicio de mantenimiento secundario y recuperativo.

7. FARMACIA: Este servicio se encuentra a cargo de un químico farmacéutico, sus funciones son cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y directivas sobre el uso racional de

medicamentos, insumos y drogas para permitir el acceso a la población de mayor riesgo.

- Controlar y dispensar medicamentos siguiendo las buenas prácticas de prescripción.
- Coordinar, analizar y consolidar los requerimientos de medicamentos, según petitorio Nacional, normas y directivas.
- Supervisar las buenas prácticas del manejo de almacenamiento y mantenimiento de medicamentos.

8. NUTRICION: Este servicio brinda atención integral de nutrición por ciclos de vida a la persona, familia y comunidad.

- Brindar atención de nutrición a los usuarios en consulta ambulatoria, observación, interconsultas solicitadas cumpliendo con el sistema de referencia.
- Formular y evaluar el diagnóstico de la situación nutricional por ciclos de vida a la persona para determinar el estado nutricional y mejorar la calidad de vida.
- Ejecutar acciones de promoción, capacitación y orientación en educación alimentaría y nutricional en el ámbito de la micro red.

2.4.2 Demanda del Centro de Salud Generalísimo San Martín.

La población asignada a la micro red Generalísimo San Martín para el año 2010 es de 14094 personas. El total de adultos mayores comprendidos entre 60 y >80 años asignados para este año son 800.

**TABLA: MORBILIDAD (ADULTO MAYOR) AÑO 2009.
CENTRO DE SALUD GENERALISIMO SAN MARTIN.**

MORBILIDAD-ADULTO MAYOR	NUMERO DE CASOS
ENFERMEDADES DEL SISTEMA RESPIRATORIO	450
ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO	331
ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS	105
ENFERMEDADES DEL SISTEMA GENITO-URINARIO	169
TRAUMATISMOS Y ENVENENAMIENTOS	91

Fuente: PSL.año 2009.Microred Alto San Martín.

La organización de los servicios de salud debe corresponder a la categoría del establecimiento de salud, así tenemos que:

- Los establecimientos de salud categoría I – 1, I – 2, I – 3 y I - 4 (Puestos y Centros de Salud) dirigirán sus acciones prioritariamente a las actividades preventivo promocionales.

En tal sentido, los servicios serán adecuados a la realidad funcional y psicosocial de las personas adultas mayores, con la implementación de espacios diferenciados, horarios específicos, atención preferencial, privacidad, confidencialidad de la consulta y respeto a la persona.

3 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1 Bachiller Marcos Edgar Fernández Cuadros, La calidad de atención en el primer nivel del centro de salud Pueblo Libre, MINSA, Moyobamba, San Martín, 2005.

Este trabajo se realizó en el centro de salud Pueblo Libre ubicado en el departamento de San Martín, provincia de Moyobamba. Se trabajó con 42 pacientes (usuario externo), además el 100% de trabajadores (usuario interno) de la micro red Pueblo Libre.

Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Que la calidad en el proceso de atención en el centro de salud Pueblo Libre es buena, habiendo logrado 10 indicadores (62.5%)

de los 16 como aceptables, indicadores (31.2%) en proceso y sólo 1 deficiente (6.3%).

- Que el 88.25% de los usuarios externos que acuden al centro de salud manifestaron satisfacción por el servicio recibido.
- Que el 80.3% de los usuarios internos del centro de salud de Pueblo Libre manifestaron satisfacción por laborar en la institución.

3.2 Bachiller Héctor Martín Delgado Masías: Calidad de atención desde la percepción del usuario, servicio de hospitalización del departamento de Cirugía, hospital Regional Manuel Núñez Butrón. Puno 2008.

Este trabajo habla sobre la calidad, sus conceptos, componentes y procedimientos y sobre como evaluar la calidad de la atención médica. Los comentarios sobre la disconformidad de la prestación de los servicios de salud, a pesar de que en los últimos años el MINSA ha realizado acciones específicas implementando programas de mejora de la calidad (proyecto 2000, PARSALUD, entre otros) este trabajo se realizó para conocer la percepción del usuario externo hospitalizado en el servicio de cirugía general en relación a la atención brindada. Se percibe que existe un exceso de demanda lo que implica a su vez dar atención al usuario de mala calidad, así como no informar adecuadamente sobre su enfermedad y/o procedimiento que se realiza, debido a la falta de tiempo y exceso de trabajo.

3.3 Bachiller Luis Antonio Maldonado Neyra: “Calidad de Atención desde la percepción del usuario, servicio de hospitalización del departamento de cirugía, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno – 2008”.

En dicha investigación, los objetivos fueron identificar la percepción del usuario respecto a la estructura, proceso y resultado de la atención.

Se obtuvo como conclusiones:

- En relación a la estructura, el mayor índice de insatisfacción, es en los aspectos tangibles, seguida de los aspectos de higiene. Los anteriores, se encuentran en estado crítico.
- En relación al proceso, los índices de insatisfacción que están críticos y que requieren intervención, son los sub-indicadores de: Alimentación, privacidad de atención, el tiempo de hospitalización, tiempo de atención en farmacia, trato del personal en el área de caja y trato del personal auxiliar en enfermería.
- En cuanto al resultado se encontró que: El índice de insatisfacción Global, no es elevado a nivel de todo el servicio de hospitalización de cirugía general.

3.4 Bachiller, Miriam Camargo Pantoja: “Calidad de atención brindada a los Adultos Mayores en los establecimientos II y III de ESSALUD de la región Sur del Perú, Junio y Julio 2002.

En dicho estudio, los objetivos fueron precisar la disponibilidad de servicio especializado para la atención de los adultos mayores en los establecimientos de salud I, II y III de EsSalud de la región sur del Perú. Identificar la competencia profesional de los servidores de salud e identificar las cualidades interpersonales de los proveedores de servicio a los adultos mayores. Las conclusiones obtenidas fueron:

- Valores no aceptables en cuanto a la calidad identificada por el usuario y valores no aceptables en cuanto a la administración de servicios.
- De los hospitales investigados, el hospital Edmundo Escomel de Arequipa demostró tener mayor aceptación por la población estudiada.

3.5 Bachilleres: Verapinto Cruz, Maria Cecilia y Villafuerte Cornejo Noelia Rosella “Satisfacción del Cliente en la atención post-operatoria brindada por la enfermera Servicio de Cirugía Mujeres H.R.H.D.A.” Arequipa 2002.

El objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de los clientes con atención post-operatoria.

Se obtuvo como conclusión:

- Las clientes del Servicio de Cirugía Mujeres manifestaron sentir parcial satisfacción en un porcentaje de 61.8%.
- Todos los grupos etáreos manifestaron tener parcial satisfacción en su mayoría.
- En cuanto al grado de satisfacción en relación a las percepciones de disponibilidad, cortesía, confianza y competencia, las clientes en su mayoría manifestó parcial satisfacción.

3.6 Bachiller: Linarez Medina, Frank Luis “Percepción de la Calidad de Atención por el usuario en el Servicio de Consultorios externos del Hospital III de Yanahuara. Essalud Enero 2006.

El estudio tuvo como objetivo establecer la atención percibida por los pacientes que acuden a los consultorios externos.

Se obtuvo como conclusiones:

- La calidad de atención recibida por los pacientes fue mayoritariamente calificada como deficiente y regular.
- La calidad de atención percibida por lo pacientes referente a la atención brindada por el personal de salud, fue considerada como regular.

3.7 Bachiller: Cornejo Cáceres, Yvonne Yanet “Nivel de Satisfacción percibida por el usuario del Servicio de Medicina de los Centros de Salud Rurales de la Red Sur-Oeste No 5 del Ministerio de Salud Arequipa 2004”

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Las conclusiones a las que abordaron fueron:

- El nivel de Satisfacción percibida por los usuarios en la atención médica fue satisfecho en el 56.21%.
- La fase de mayor insatisfacción fue seguimiento del paciente con un 81.94%.

3.8 Alva Tarazona Lily Rocío y Jiménez Javeliano Guisella Ruth “Percepción de la calidad de atención de salud sexual y reproductiva en adolescentes del Hospital de San Juan de Lurigancho de octubre a diciembre, 2007”

El estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de calidad de atención de las adolescentes en los consultorios de Salud Sexual y Reproductiva, conocer las percepciones, expectativas de la atención de salud y analizar la discrepancia entre estas.

Las conclusiones a las que abordaron fueron:

- El Promedio Global Servqual encontrado en la muestra fue de 1,1 lo que lo ubica en un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de la atención percibida.
- Todos los promedios globales de cada una de las dimensiones se encuentran a este nivel. La seguridad y la empatía evidencian un promedio de gap menor, es decir se encuentra en mejor ubicación que las demás dimensiones.
- La dimensión con los menores niveles de satisfacción fue confiabilidad y capacidad de respuesta.

3.9 Bachiller: Jacinto Núñez, José Luis “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007”

El estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención del paciente.

Conclusión:

En la percepción de la calidad de atención el 21.82% de los encuestados percibieron la calidad como mala, y 56.6% percibieron como buena.

3.10 Timana Yenque Liliana “Percepcion de la calidad de atencion por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrion - Callao. Perú”

El objetivo era determinar la percepción de la calidad de atención.

Conclusiones:

- La percepción de los usuarios sobre estructura del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, es de regular calidad.
- La percepción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, sobre calidez del servicio es de regular calidad.
- Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben la capacidad de respuesta del servicio como de mala calidad.
- Los usuarios del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel A. Carrión, perciben que sí sintieron mejoría en su estado de salud después de la atención.
- La percepción de la calidad de la atención global de los usuarios del servicio de emergencia, está relacionada con la estructura del servicio de emergencia, con la capacidad de respuesta y la calidez del servicio ofrecido así como con los resultados de la atención.

4 OBJETIVOS:

Los objetivos del siguiente estudio son:

- 4.1 Identificar la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios Adultos Mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín en cuanto a Disponibilidad de Servicio Especializado.
- 4.2. Determinar cómo es la información que se brinda al usuario adulto mayor que asiste al centro de salud Generalísimo San Martín.
- 4.2 Determinar cómo es la percepción de la calidad de atención de los usuarios Adultos Mayores en relación a la Accesibilidad de servicios que brinda el centro de salud Generalísimo San Martín.
- 4.3 Precisar la percepción de la calidad de atención de los usuarios Adultos Mayores que asisten al Centro de Salud Generalísimo San Martín en relación a la Seguridad de la atención brindada.
- 4.4 Identificar cómo es la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios Adultos Mayores del Centro de Salud Generalísimo San Martín en relación a la Profesionalidad de la atención prestada.
- 4.5 Identificar cómo es la percepción de la calidad que tienen los usuarios adultos mayores en relación a las Cualidades Interpersonales del Servicio que se brinda en el centro de salud Generalísimo San Martín.

4.6 Determinar cómo es la calidad de atención global que tienen los usuarios adultos mayores que asisten al centro de salud Generalísimo San Martín.

4.7 Determinar que percepción de la calidad de atención tienen los adultos mayores según la edad, sexo, grado de instrucción y ocupación.

5. HIPOTESIS.

El presente trabajo es de tipo Descriptivo, no requiere de hipótesis.



III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1 Técnicas e Instrumentos de Verificación

1.1 Técnicas

Para la recolección de datos se utilizara la Entrevista.

1.2 Instrumento

El instrumento a utilizar es la Cédula de Encuesta, la misma que se ha elaborado en forma específica para el presente estudio y se aplicará a los usuarios de la tercera edad que asistan al establecimiento de salud Generalísimo San Martín.

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO	Categorías
CALIDAD DE ATENCION. (Alto nivel de excelencia profesional, con uso eficiente de recursos, mínimo riesgo para el paciente y un alto grado de satisfacción por parte de éste).	• Disponibilidad de servicio especializado.	ENTREVISTA PERSONAL. CEDULA DE ENTREVISTA.	1-2-3	1-3 No adaptado 4-6 Adaptado 7-9 Si
	• Información		4-5-6	1-3 Ausente 4-6 Parcial 7-9 Completo
	• Accesibilidad.		7-8-9-10-11	1-5 Inadecuado 6-10 Algo 11-15 Adecuado
	• Seguridad.		12-13-14-15	1-4 No 5-8 Algo 9-10 Si
	• Profesionalidad.		16-17	1-2 Nada 3-4 Algo 5-6 Si
	• Cualidades interpersonales del proveedor del servicio.		18-19-20	1-3 No 4-6 Algo 7-9 Si
	• Percepción global.		1 hasta el 20	1-20 No 21-40 Algo 41-60 Si

MODELO DEL INSTRUMENTO

FORMULARIO DE PREGUNTAS

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

DATOS GENERALES.

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

EDAD:.....

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Superior ()

OCUPACION: Cesante/jubilado () Comerciante () Empleado/obrero () Ama de casa ()

RESPONDA CON LA VERDAD A ESTA ENCUESTA, YA QUE SERVIRÁ PARA ATENDERLO MEJOR, ES ANONIMA; NO TENGA TEMOR A RESPONDER

1. ¿Ud. encuentra en este centro de salud un Consultorio Geriátrico (especializado en pacientes adultos mayores)?
Si tiene () Solo un consultorio adaptado () No tiene ()
2. ¿Ud. encuentra en este centro de salud los medicamentos que le recetan?:
Sí, todos () Sólo Algunos () No hay ninguno ()
3. Ud. sabía que en este Centro de Salud se atiende a pacientes adultos mayores?
Si () Algo () No ()
4. Cuando el médico le atendió, ¿le explicó claramente acerca de su enfermedad?
Si claramente () Sólo me explico algo () No me explicó ()
5. El médico le Informó claramente acerca del tratamiento que va a seguir?
Si claramente () Sólo me informó algo () No me informó ()
6. Ud. Entendió claramente las indicaciones e información que le dieron:
Si entendí perfectamente () Solo entendí algunas cosas () No entendí nada ()
7. ¿El Centro de Salud se halla ubicado en una zona a la que Ud. puede llegar con facilidad?
Sí, está cerca () Se halla algo distante () Está muy lejos ()
8. El horario de atención del Centro de Salud Ud. lo considera:
Adecuado () Algo adecuado () Inadecuado ()
9. El tiempo que Ud. esperó para ser atendido lo considera:
Corto () Intermedio () Largo ()

10. El costo de la atención médica, lo considera:
Barato () Intermedio (un poco caro) () Caro (no me alcanzó para pagar) ()
11. Por ser adulto mayor, ¿tiene Ud. atención preferencial en todos los servicios del centro de salud?
Si () Solo en algunos servicios () No ()
12. Considera Ud. que cumpliendo las indicaciones del médico Ud. recuperará su salud?
Si () Algo () No ()
13. El personal del centro de salud que lo(a) atendió esta uniformado y limpio?
Sí, esta limpio y uniformado () Solo uniformado () Ninguno ()
14. Ud. Encontró que las instalaciones del centro de salud están ordenadas y limpias?
Si () Algo () No ()
15. Los servicios higiénicos del centro de salud se encuentran en buen estado de higiene, conservación y funcionamiento?
Si () Algo () No ()
16. ¿Notó Ud., si el médico tratante demostró interés por la solución de su enfermedad?
Si () Algo () Nada ()
17. Siente Ud. que el personal del centro de salud que lo(a) atendió se identifica con su problema de salud y quiere ayudarlo(a)?
Si () Algo () Nada ()
18. El personal del centro de salud que lo(a) atendió ha sido amable con Ud.?
Si () Algo () No ()
19. Considera Ud. que la atención brindada a su problema de salud ha sido oportuna, es decir en el momento más adecuado?:
Si () Parcialmente () No ()
20. Todo el personal del centro de Salud lo(a) ha llamado por su nombre?
Si todos () -Solo el personal de admisión () Nadie ()

2 Campo de Verificación.

2.1 Ubicación Espacial

Ámbito: El estudio se realizará en el Centro de Salud Generalísimo San Martín, situado en la Avenida Argentina N°1207, Alto San Martín, distrito de Mariano Melgar. Arequipa

2.2 Ubicación Temporal

El horizonte temporal del estudio está referido al presente, entre los años 2010 y 2011, por lo tanto es un estudio coyuntural.

2.3 Unidades de Estudio

Pacientes adultos mayores que acuden al centro de salud Generalísimo San Martín.

2.3.1 Universo:

Esta constituida por la población de Adultos Mayores asignada al Centro de Salud Generalísimo San Martín (año 2010) ,1489 personas comprendidos entre 60 y mayores de 80 años de edad.

Dpto / Prov. / Dist.	CATEGORIA	TOTAL	60-64	65-69	70-74	75-79	80 Y +
C.S. Generalísimo San Martin	I - 3	3.839	408	338	282	220	241

Criterios de inclusión: Usuarios adultos mayores de 60 años que acuden al centro de salud Generalísimo San Martín, que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión: Usuarios adultos mayores que no estén en condiciones de responder el cuestionario ya sea por su condición física ó psíquica y los que no deseen participar.

Muestra:

Se ha determinado una muestra de 220 usuarios que cumplan con los criterios de inclusión, utilizando el criterio de margen de confianza de 95.5%, con un margen de error de $\pm 5\%$.

Muestreo: al azar simple.

Usuarios adultos mayores de 60 años, considerando los criterios de exclusión.

3 Estrategia de Recolección de Datos.

3.1 Organización

La recolección de información se hará en coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud, previa aprobación. La cédula de entrevista se aplicará a los usuarios en su domicilio.

3.2 Recursos

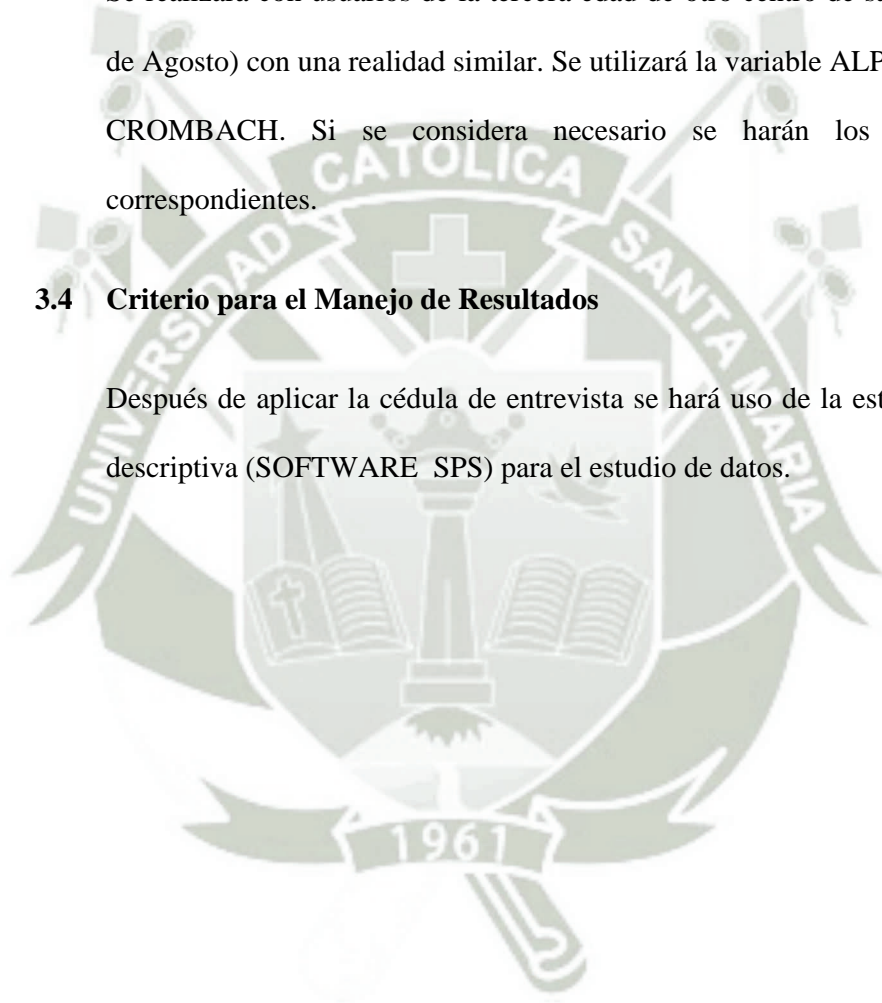
Se utilizarán cuestionarios elaborados con recursos propios del investigador.

3.3 Validación del Instrumento

Se realizará con usuarios de la tercera edad de otro centro de salud (15 de Agosto) con una realidad similar. Se utilizará la variable ALPHA DE CROMBACH. Si se considera necesario se harán los ajustes correspondientes.

3.4 Criterio para el Manejo de Resultados

Después de aplicar la cédula de entrevista se hará uso de la estadística descriptiva (SOFTWARE SPS) para el estudio de datos.



IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Cronograma de Actividades	Dic	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set
Elaboración del Proyecto	x	x								
Revisión y Aprobación del Proyecto			x	x						
Recolección de datos					x	x				
Sistematización							x	X		
Análisis de datos									x	
Elaboración del informe final										x



ID	EdadC OD	SEXO	Guinstruccion	Ocupacion	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Disponibilidad COD	InformacionC OD	AccesibilidadC OD	SeguridadC OD	Profesionalidad COD	calidadC OD	Percepcion	PercepcionC OD
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanza para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	Si	48.00	Si
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanza para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo

8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si	
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si	
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo	
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si		
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	Caro (no me alcanzo para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instrucciones	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendí nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	48.00	Si		
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si	
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si	
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si	
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo	
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si		

1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanza para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanza para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo

8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admisión	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si	
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si	
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si		
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta muy lejos.	Inadecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo	
2.00	60-69	Femenino	Sin instrucciones	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Esta muy lejos.	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendí nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si	
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admisión	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si	
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si	
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo	
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si		
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanzo para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo	

8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si	
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si	
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo	
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanzo para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo	
2.00	60-69	Femenino	Sin instrucciones	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendí nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanzo para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo	
2.00	60-69	Femenino	Sin instrucciones	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendí nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si	
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si	

9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admisión	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanzo para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instrucciones	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendí nada	Si, esta cerca	Algo	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Si	Algo	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si	
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admisión	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Caro (no me alcanzo para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instrucciones	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	

3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si	
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo	
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	Si	48.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	Caro (no me alcanza para pagar)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo	
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniforme	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniforme	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si	

9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	
3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendi nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo	
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	48.00	Si	
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
7.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo	
8.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Si	Si	Si	49.00	Si
9.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si
10.00	70-79	Femenino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Si	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Algo adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	Solo en algunos servicios	Si	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Algo	Si	Si	Parcialmente	Solo el personal de admision	Si	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	51.00	Si
11.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	Si tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Intermedio	Barato	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Algo	Si	Si	Algo	Parcialmente	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Si	Si	50.00	Si
12.00	70-79	Femenino	Primaria	Comerciante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendi algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	No	Algo	No	No	No	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Nada	Algo	33.00	Algo
13.00	60-69	Femenino	Secundaria	Comerciante	Solo un consultorio adaptado	Solo algunos	No	Si claramete	Si claramete	Si entendi perfectamente	Si, esta cerca	Adecuado	Corto	Intermedio (un poco caro)	No	No	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	No	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Adecuado	Si	Algo	Si	48.00	Si	
1.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	No	No me explico	Solo me explico algo	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	Algo	No	No	Algo	No	Nadie	No	Parcial	Inadecuado	Algo	Nada	Algo	25.00	Algo
2.00	60-69	Femenino	Sin instruccion	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendi nada	Esta muy lejos	Inadecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	Algo	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	33.00	Algo	

3.00	70-79	Masculino	Secundaria	Cesante	No tiene	Solo algunos	Algo	No me explico	No me explico	No entendí nada	Si, esta cerca	Algo adecuado	Largo	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Algo	No	No	Algo	Algo	No	Nadie	Adaptado	Ausente	Algo	Algo	Algo	Algo	30.00	Algo
4.00	70-79	Masculino	Primaria	Cesante	Solo un consultorio adaptado	No hay ninguno	Algo	Solo me explico algo	No me explico	No entendí nada	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Solo uniformado	Algo	Algo	No	Algo	Algo	Parcialmente	Nadie	Adaptado	Parcial	Algo	Algo	Algo	Algo	35.00	Algo
5.00	60-69	Femenino	Secundaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Algo	Si claramente	Si claramente	Si entendí perfectamente	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Ninguno	Si	Algo	Si	Si	Si	Si	Si todos	Adaptado	Completo	Algo	Algo	Si	Si	48.00	Si
6.00	60-69	Femenino	Primaria	Cesante	No tiene	No hay ninguno	Si	Solo me explico algo	Solo me explico algo	Solo entendí algunas cosas	Se halla algo distante	Adecuado	Intermedio	Intermedio (un poco caro)	No	Algo	Si, esta limpio y uniformado	Si	Si	Algo	Algo	Algo	Si	Si todos	Si	Parcial	Algo	Si	Algo	Si	46.00	Si

