



**UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA**

Escuela de Postgrado Víctor Alzamora Castro

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN
DE INMUNIZACIONES HOSPITAL
NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. LIMA**

2006

**Tesis para optar el grado de Magíster en Salud
Pública**

FABIOLA ESTELA QUIROZ ORTIZ

Lima - Perú

2006

JURADO

Presidente: Dr. Diego Gonzáles del Carpio

Secretario: Dr. Víctor Carrasco Cortés

Vocal: Mg. Pablo Best Bandenay

ASESORES:

Dr. Fernando Salazar Silva
Mg. Julissa Robles Ruiz

*Para mi dedicar significa reconocer y debo hacerlo así:
A quien me permitió vivir, a
quien me dio la vida, a quien me
ayudó a crecer y a quienes son la
razón de mi día a día.*

AGRADECIMIENTO

*A mis hijas por su apoyo, paciencia,
y tolerancia, solo las personas que
aman pueden dar tanto de sí.*

*A mis asesores Fernando y Julissa,
por su asesoría, su comprensión y
sobre todo por su amistad.*

*A mis compañeros por el ánimo,
aliento y buenos deseos*

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	12
II.	PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
	II.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
	II.2 MARCO REFERENCIAL.....	17
	III.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	24
III.	OBJETIVOS.....	25
	III.1 GENERAL.....	25
	III.2 ESPECÍFICOS.....	25
IV.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	26
	IV.1 DISEÑO.....	26
	IV.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	26
	IV.3 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	27
	IV.4 INSTRUMENTOS.....	29
	IV.5 TECNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIN DE LA INFORMACIÓN.....	31
	IV.6 PLAN DE ANALISIS.....	31
	IV.7 CONSIDERACIONES ETICAS.....	32
V.	RESULTADOS.....	33
VI.	DISCUSIÓN.....	41
VII.	CONCLUSIONES.....	51
VIII.	RECOMENDACIONES.....	52
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53
	ANEXOS.....	56

LISTA DE GRAFICOS

TITULO	PAG
Gráfico N° 1	30
Nivel de satisfacción de los/as usuarios/as. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	
Gráfico N ^a 2	31
Satisfacción promedio según dimensiones de calidad de servicio. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	
Gráfico N° 3	32
Niveles de satisfacción según ítems de las dimensiones de la calidad de servicio. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	
Gráfico N° 4	34
Priorización de las dimensiones de la calidad de servicio por los Usuarios Externos. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1	27
Distribución de la muestra según características socio demográficas. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006	
TABLA N° 2	33
Niveles de satisfacción según ítemes de las dimensiones de la calidad. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006	

LISTA DE ABREVIATURAS

- HNGAL : Hospital Nacional Arzobispo Loayza
- IC : Intervalo de Confianza
- EsSalud : Servicio de Salud de la Seguridad Social
- MINSA : Ministerio de Salud.
- SERVQUAL : Service Quality Calidad de Servicio
- SIS : Seguro Integral de Salud

RESUMEN

OBJETIVO: Evaluar la calidad de servicio que se brinda en el Servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional General Arzobispo Loayza.

METODOLOGIA: El diseño fue de corte transversal, la población estuvo representada por 253 usuarios directos y acompañantes de niños que acudieron al servicio de Inmunizaciones del HNAL durante el periodo comprendido entre marzo y abril del 2006. Se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada con 18 ítems.

RESULTADOS: El 90.7 % de los usuarios expresaron insatisfacción leve a moderada. Las percepciones fueron evidentemente más bajas que las expectativas. La mayor insatisfacción fue expresada en las dimensiones de confiabilidad y empatía y con menor porcentaje de insatisfacción (44%) identificaron a los aspectos tangibles. En los niveles de satisfacción promedio, los ítems con mayor insatisfacción fueron : auxilian y atienden, el paciente es primero y cumplen con el horario

CONCLUSIONES: La calidad de servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional General Arzobispo Loayza, es de insatisfacción leve a moderada, para un 91% de usuarios. La confiabilidad es la dimensión con mayor insatisfacción leve a moderada (89%) y la de menor insatisfacción los aspectos tangibles (44%). es prioritario implementar un plan de mejora de la calidad en este servicio, priorizando las dimensiones de respuesta rápida y la confiabilidad principalmente.

Palabras clave: Calidad de servicio, SERVQUAL

ABSTRAC

OBJECTIVE: Evaluate the quality of service that offers the Hospital National Arzobispo Loayza (HNAL) in the immunizations service.

METHODOLOGY: A cross-section design was implemented; the population was represented by 253 direct users and children companions, all of them attended the immunizations service of the HNAL during the period between March and April 2006. Servqual modified with 18 items, was the survey utilized.

RESULTS:

90.7% of the users expressed slight to moderate dissatisfaction. The perceptions were evidently lower than the expectations. The biggest dissatisfaction was reliability and empathy, and with smaller percentage (44%) was identified the tangible aspects.

Within the average levels, the items with the biggest dissatisfaction were: assist and take care, the patient is first and the schedule is fulfilled.

CONCLUSIONS: 91% of the users had a level of dissatisfaction (slight to moderate) on the quality of immunizations service of the Hospital National Arzobispo Loayza. The most dissatisfaction was the reliability (slight to moderate 89%), and the lowest (44%) were the tangible aspects. It is a high priority to implement an improvement quality plan in this service, focalizing in speedy responses and reliability.

Key words: Quality of service, SERVQUAL

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de brindar servicios de calidad, es un concepto incorporado inicialmente desde los sectores industrial y comercial, que ante la necesidad de crecer como empresas incluyen el tema de la calidad como un componente central en su quehacer, con la clara intención de obtener mayores beneficios luego de su aplicación. Sin embargo el camino no ha sido simple, el incluir la calidad como factor competitivo ha tenido como resultado una abundante producción de conceptos, metodologías, instrumentos, material informativo y por lo tanto espacio para las empresas asesoras en mejoramiento de la calidad. En la actualidad la norma ISO-9000:2000 se ha convertido en un modelo de gestión, para asistir a las organizaciones de todo tipo en la implementación y operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Entre los sectores no comerciales que incorporan la calidad en el servicio que brindan, está el sector salud, el proceso se inició por los servicios de salud del sector privado y se extendió hacia el sector público. Sin embargo en el sector salud, la calidad debe ante todo reivindicar el derecho de la persona a recibir atención de salud con calidad. El derecho a la salud ha sido reconocido reiterativamente a todo nivel desde la Declaración de los Derechos Humanos (1), de 1948 en la que se reconoce la salud como un derecho, hasta las conferencias que se realizaron y que continúan realizándose a nivel mundial, como la Cumbre de las Naciones Unidas del año 2000 (2), en la que se celebró un pacto mundial sin precedentes, y tuvo como objetivo trazar metas para reducir la pobreza en el mundo, para el año 2015. La diferencia entre los enunciados de las primeras reuniones y los emitidos en las reuniones de las últimas décadas, es que en estos últimos hacen referencia a la atención de salud con ética y calidad, como un compromiso y deber, que todos los Estados deben cumplirla.

Existe múltiples definiciones de calidad en salud, una de ellas, (3) nos dice que la calidad es el “Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente”. Desde esta definición se aprecia que en la atención de salud, el objetivo prioritario es la persona, por lo tanto los servicios de salud deben dirigirse, no solo a brindar calidad en las competencias técnicas del prestador del servicio, sino también calidad humana y del entorno, tal como lo mencionó Donabedian (4).

Es como parte de los compromisos, pero sobre todo como imperativo ético que los servicios de salud incorporan la calidad en la oferta de sus servicios. Y así como a nivel global se impulsó la calidad en salud, también se fue asumiendo a nivel nacional. En este ámbito el Ministerio de Salud (MINSA), ha emitido algunos documentos normativos tales como: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de la Estructura de Calidad en los Institutos y Hospitales y Auditoría de la Calidad de Atención en Salud (5,6), entre otros, pero la emisión de las normas es un primer paso, sin embargo su implementación es parte de un proceso de construcción de cada establecimiento de salud y de cada servicio dentro de un mismo establecimiento.

La importancia de las inmunizaciones radica en los significativos logros que se han alcanzado con el aporte de las vacunas, en la eliminación de enfermedades, lo que ha llevado a mejorar el nivel de salud de las poblaciones. En este contexto tiene especial connotación la calidad de servicio, que puede contribuir a lograr que los padres acudan con sus niños al mismo servicio para recibir las dosis completas de vacunas.

En el estudio se aplica la escala SERVQUAL (7), que medirá la diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido, que ha sido probada en servicios de salud en múltiples estudios. A pesar de contar con numerosos estudios de calidad de servicio que utilizan el SERVQUAL, no se han encontrado de estudios de evaluación de la calidad de servicio en inmunizaciones, en Establecimiento alguno del Ministerio de Salud del Perú.

II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

II.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de servicio en los establecimientos de salud, tiene como referente técnico la normatividad emitida por el Ministerio de Salud, en ellas se contemplan todos los componentes de la calidad y los establecimientos de salud han incluido la calidad de servicio en sus planes de desarrollo institucional.

En este proceso y de acuerdo a la definición de calidad en salud, es prioritario conocer al paciente, sus necesidades y expectativas; considerando que será el mismo, quién debe sentirse satisfecho por el servicio recibido.

A cerca de conocer y medir la calidad de servicio, de los servicios de salud, se han enfocado estudios y proyectos en los últimos años, utilizando para hacerlo modelos e instrumentos diversos. En la década pasada en algunos proyectos de salud, se aplicó programas de mejoramiento de la calidad para favorecer el acceso de las personas a los servicios, brindar atención oportuna y con estas acciones disminuir las complicaciones y muertes; la que sería una afirmación correcta, si existiera en el servicio, la implementación adecuada y total del concepto de calidad. Fue esta una de las motivaciones para que hospitales y centros de salud se interesaran en conocer que calidad de servicio estaban brindando, con el convencimiento que mejorarla beneficiaría el resultado de su trabajo.

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza, es uno de los hospitales y conocidos del país Cuenta con múltiples servicios y especialidades que brindan atención en consulta externa, hospitalización, cuidados intensivos, emergencia, atención de programas de

salud, investigación y docencia, entre otros. Como hospital de referencia la población que demanda este servicio es de aproximadamente 900,000 personas, y realiza alrededor de 650,000 consultas por año. Al igual que todos los establecimientos de salud, cuenta con una Unidad de Gestión de la Calidad que actualmente se encuentra en proceso de reactivación de los comités de calidad en cada servicio. Entre los servicios de programas que ofrece esta el de Inmunizaciones, que es el servicio en el que se realiza el presente estudio.

Las Inmunizaciones tienen la ventaja de ser la actividad de salud de mayor costo beneficio y sus importantes logros han modificado el perfil epidemiológico de las poblaciones. A nivel nacional, las inmunizaciones han tenido del mismo modo un alto impacto. Desde la década anterior se han alcanzado coberturas que contribuyeron al control y eliminación de las enfermedades. Entre los factores que favorecieron el éxito de las campañas nacionales es la promoción y difusión de la gratuidad de la vacunación, así como el componente comunicativo e informativo. Una de las oportunidades que ofrece el Ministerio de Salud para proteger la mayor cantidad de población contra las enfermedades prevenibles por vacunación es el servicio gratuito a nivel nacional. Pero el reto de las inmunizaciones no solo es alcanzar determinada cobertura, lo más importante es mantenerla y solo será posible si se dispone de servicios de vacunación implementados y permanentes en todo el país que brinden un servicio de calidad.

Del mismo modo para el logro de las coberturas, parte de las estrategias utilizadas fue la recomendación de ubicar el servicio de vacunación en un lugar visible y de fácil acceso para los usuarios del establecimiento, favoreciendo así todas las oportunidades

de vacunación, sin embargo en varios establecimientos como el HNAL se ha dejado esta recomendación y actualmente el servicio de vacunación se encuentra ubicado en el área de pediatría, cercano a servicios de hospitalización, lo que definitivamente es un riesgo para la población que asiste a la vacunación, que por indicación debe estar en buen estado de salud.

El servicio de vacunación del HNAL ofrece de acuerdo al esquema nacional vacunas para adultos y niños. La población que asiste proviene de diversos lugares de la ciudad y el número de atenciones cada mes es alrededor de 1,500 personas, entre recién nacidos, niños menores de un año, gestantes y población adulta. El número de atenciones amerita la opinión del usuario externo de este establecimiento, por ello se plantea conocer ¿cual es la calidad de servicio percibido por los usuarios del servicio de inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

II.2 MARCO REFERENCIAL

La calidad en salud de acuerdo a la OMS, es la forma de “asegurar que cada paciente reciba un conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores que intervienen en el servicio a brindarse con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente” (8).

Según Solís hace pocos años en nuestro país, la calidad era un sueño, algo inalcanzable. No se podía hablar de calidad cuando una madrugada nos despertaba un coche bomba o cuando se decretaba un paro armado. Hoy estamos mejorando, y nadie duda que las empresas públicas y privadas caminen en busca de la calidad (9).

Una de las definiciones de calidad con mayor reconocimiento es la presentada por Donabedian (4), que propone tres dimensiones:

- a) Dimensión Técnico-Científica, referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, con efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.
- b) Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, con las siguientes características: Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; brindar información completa, veraz, oportuna y comprensible; interés en la persona; amabilidad, trato cordial y cálido; y ética de acuerdo con los valores y principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.
- c) Dimensión del Entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

La calidad en los servicios de salud es parte de un proceso que el Ministerio de Salud viene incorporando a la atención que brinda años y la define como: “La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos” (5).

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud se formula en el marco de los Lineamientos de Política del Sector Salud y de los principios de solidaridad, universalidad, integralidad, equidad, eficiencia y eficacia establecidos por el Ministerio de Salud y que se expresan en la visión y misión definidas para la presente década. Esta norma, está definida como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las

entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas en los niveles Nacional, Regional y Local. Tiene en consideración algunos fundamentos como:

- El fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.
- La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario, la calidad en los servicios de salud debe ser la misma para todos los usuarios en todos los niveles de atención.
- La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede.

Tiene un alcance nacional para las organizaciones públicas y privadas del Sector Salud, en la perspectiva de ir avanzando hacia un Sistema Nacional Integral de Gestión de la Calidad en Salud.

El logro de la calidad es un camino que cada institución debe recorrer y convertirlo en un avance continuo, es decir ir mejorando las cosas cada día un poco más.

Una manera de hacerlo es tener en cuenta algunas condiciones básicas, como (9):

1. Liderazgo fuerte y claramente visible
2. Objetivos definidos y conocidos.
3. Especificar los objetivos al detalle mínimo de la operación.
4. Mentalidad positiva.
5. Participación de todos

Se debe contar con una organización flexible y funcional, disciplina en los objetivos y en el quehacer diario, permanencia y voluntad en la consecución de los resultados, información sistematizada, oportuna y verificable, conocimiento y control de los procesos y conocer las metas y resultados.

La calidad en salud es reconocida desde la perspectiva del derecho que le asiste a la persona a recibir una atención que le muestre confianza, seguridad y respeto. La calidad de servicio en las instituciones se ha convertido en un elemento estratégico que favorece el desarrollo y establece una diferencia entre las que tratan de alcanzarla en los que no lo hacen.

Actualmente toda institución tiene acceso a la norma ISO-9000 (10) para la gestión e implementación de la calidad en sus servicios. Esta norma se basa en ocho principios: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de Sistema para la gestión, Mejora continua, Toma de decisiones basado en hechos, y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Es el modelo de asesoría tanto para el sector comercial como para los sectores que brindan servicios.

La calidad de un servicio se puede medir a través de diversos métodos, sin embargo son tres los modelos más utilizados que proponen, que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio (11).

El Modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (12): se basa en el supuesto de que el consumidor traduce sus expectativas en atributos ligados tanto al servicio base, como a los servicios periféricos. Para evaluar la calidad del servicio, el cliente puede optar por uno de los siguientes planteamientos:

- Seleccionar un único atributo de referencia que para el consumidor tenga un peso específico mayor que el resto de atributos del servicio.
- Seleccionar un único atributo determinante con la condición de que el resto de atributos alcancen un mínimo de satisfacción.
- Considerar el conjunto de atributos según un modelo compensatorio es decir, que el consumidor aceptará tener menor cantidad de un atributo a cambio de una mayor cantidad de otro atributo.

El Modelo de Grönross (13): propone tres factores que determinan la calidad de un servicio:

- La Calidad Técnica, que puede ser objeto de un enfoque objetivo del consumidor. Su apreciación se basa sobre las características inherentes al servicio: horario de apertura, rapidez de paso por caja, etc.
- La Calidad Funcional, que resulta de la forma en que el servicio es prestado por el cliente: aspecto o comportamiento de las cajeras en las grandes superficies.
- La Imagen de la empresa que percibe el cliente, basada en sus anteriores experiencias por lo tanto resultante de los anteriores factores.

Grönross sugiere que la calidad funcional es más determinante que la calidad técnica y que el encuentro entre el prestatario del servicio y el cliente constituye el fundamento de la calidad.

Parasuraman y col. (14) la definen como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar esta diferencia, depende a su vez de la gestión eficiente y desarrollan el modelo SERVQUAL, está basado en la evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Estas dimensiones se definen del siguiente modo:

- Confiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- Capacidad de Respuesta Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- Aspectos Tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El modelo indica el camino a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas diferencias, que se conocen luego de aplicar la encuesta.

La aplicación en los servicios de salud fue realizada inicialmente por Babakus (15), quien asegura que, una de las contribuciones importantes de SERVQUAL al sector salud, es su capacidad de identificar lo que espera y siente la persona. Adicionalmente, el modelo SERVQUAL se puede utilizar para medir las opiniones de los encargados y empleados del hospital y determinar la brecha entre la opinión de los proveedores y la de los pacientes. Conociendo las ventajas del modelo SERVQUAL este ha sido utilizado en numerosos estudios, desarrollados en empresas y servicios de salud. Desde 1999 se aplican en los servicios de salud del país (16).

II.3 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El presente estudio se realiza en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza que es uno de los hospitales mas antiguos del país, su público lo constituyen un importante número de personas que tradicionalmente han recibido atención de salud en este establecimiento y personas que llegan referidos de otros establecimientos de salud. El servicio de inmunizaciones del HNAL esta adecuadamente implementado y cuenta con los recursos humanos necesarios para brindar el servicio.

Para logara la inmunización en una persona, debe recibir las dosis completas de vacuna de acuerdo al esquema establecido, siendo necesaria su asistencia al servicio de salud en más de una oportunidad. Cabe mencionar las vacunas no tiene costo alguno en todo el país, por lo que se descarta este factor como condicionante para la elección de un servicio de salud, sin embargo su asistencia si puede estar condicionada por la calidad de servicio que perciban los usuarios

La importancia de brindar un servicio de calidad puede favorecer esta asistencia, por lo tanto es importante conocer cual es la percepción de los usuarios del servicio que reciben, información que servirá para mejorarla y convertir la calidad en una aliada de la inmunización en la persona.

Se realizará aplicando el modelo SERVQUAL que no ha sido aplicado anteriormente en servicios de inmunizaciones.

III. OBJETIVOS

III.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.

III.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar los niveles de satisfacción global de los usuarios externos y acompañantes de los niños del servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
2. Evaluar la satisfacción promedio de los usuarios externos y acompañantes de los niños del servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, según dimensiones de la calidad.
3. Identificar las oportunidades de mejora en el servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
4. Establecer la priorización de las dimensiones de la calidad de servicio de los usuarios externos del servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

IV. MATERIAL Y MÉTODOS

IV.1. DISEÑO DE ESTUDIO

Se siguió un diseño de corte transversal.

IV.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo constituida por los usuarios directos y acompañantes de los niños del servicio de inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, durante el periodo comprendido entre marzo y abril del 2006.

Criterios de Selección:

- Acompañantes, padres y madres que llevan a sus niños al servicio de Inmunizaciones del HGNAL para la aplicación de sus vacunas.
- Usuarios directos de ambos sexos que acuden al servicio de inmunizaciones
- Acompañantes y usuarios directos orientados en tiempo, espacio y persona.
- Acompañantes y usuarios directos que aceptaron voluntariamente responder a la encuesta.
- Acompañantes y usuarios directos nuevos o reingresantes en el servicio.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 253 usuarios directos y acompañantes de niños, seleccionados a través de muestreo aleatorio sistemático. El cálculo muestral se hizo aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra

z : 1.96 (IC factor de confianza)

p : 0.50 (prevalencia del problema)

q : $1 - p = 0.5$

E : 0.65 (error absoluto o de precisión máximo)

IV.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Las variables empleadas en el estudio son las siguientes:

VARIABLE	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADOR
Calidad de servicio	Referida a calidad percibida Resulta de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los acompañantes	Cualitativa	Ordinal	- Satisfacción amplia - Satisfacción - Insatisfacción leve-moderada -Insatisfacción severa
Aspectos tangibles	Presencia de instalaciones físicas, equipamiento, personal y material de comunicación	Cualitativa	Ordinal	-Satisfacción amplia(<0) -Satisfacción (0) -Insatisfacción leve-moderada (>0 a 2) Insatisfacción severa(>2 a4)
Confiabilidad	Capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa	Cualitativa	Ordinal	-Satisfacción amplia(<0) -Satisfacción (0) -Insatisfacción leve-moderada (>0 a 2)

				Insatisfacción severa(>2 a4)
Respuesta rápida	Buena voluntad de ayudar al usuario y proporcionar un servicio rápido	Cualitativa	Ordinal	-Satisfacción amplia(<0) -Satisfacción (0) -Insatisfacción leve-moderada (>0 a 2) Insatisfacción severa(>2 a4)
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad de transmitir credibilidad y confianza	Cualitativa	Ordinal	-Satisfacción amplia(<0) -Satisfacción (0) -Insatisfacción leve-moderada (>0 a 2) Insatisfacción severa(>2 a4)
Empatía	Provisión de cuidados y atención personalizada	Cualitativa	Ordinal	
Grupo etario	Tiempo vivido en años del encuestado	Cualitativa	Ordinal	- Adolescente - Adulto - Adulto mayor
Sexo	Condición orgánica que distingue a la persona, determinada según características fenotípicas externas.	Cualitativa	Dicotómica	-Femenino -Masculino
Grado de instrucción	Nivel de estudios alcanzados por el encuestado	Cualitativa	Ordinal	-Analfabeto -Primaria -Secundaria -Superior técnica -Superior universitario
Ocupación	Actividad laboral que desempeña el acompañante	Cualitativa	Nominal	- Ama de casa - Estudiante - Trabajador remunerado - Desempleado - Otro

Zona de residencia	Característica socio geográfica del lugar de residencia.	Cualitativa	Nominal	-Urbano -Urbano marginal -Rural
Condición de usuario	Situación del encuestado según acceso a aseguramiento	Cualitativa	Dicotómica	-Asegurado -No asegurado
Tipo de seguro	Contrato de de libre atención según proveedor de la atención	Cualitativa	Nominal	-Seguro integral de salud -ESSALUD -Particular
Tipo de usuario	Clasificación del usuario de acuerdo a la continuidad de uso del servicio.	Cualitativa	Dicotómica	-Nuevo -Reingreso
Transporte	Medio de desplazamiento utilizado para acceder al servicio	Cualitativa	Nominal	-Vehículos A pie
Tiempo de llegada	Tiempo promedio que tardó en llegar desde el lugar de residencia al hospital	Cualitativa	Ordinal	-Media hora o menos -Mas de media hora -Hasta una hora -Más de una hora
Proveedor	Trabajador de Salud que realiza la atención directa en el servicio	Cualitativa	Nominal	-Enfermera -Técnico de enfermería -Otro personal
Estrato social	Condición socio económica del usuario	Cualitativa	Nominal	-Alto -Medio -Bajo

IV.4 INSTRUMENTOS

Se utilizó la encuesta de evaluación de la calidad de servicio: SERVQUAL (15) adaptada para su aplicación a servicios de salud (Anexo 01), y que ha sido aplicada en estudios de calidad de servicios de salud del país.

Este instrumento consta de 18 preguntas: datos generales del encuestado, preguntas de expectativas, preguntas de percepciones del servicio y preguntas sobre priorización de las dimensiones de la calidad.

El instrumento considera las dimensiones de calidad de servicio que mide cinco atributos del servicio y están referidos a:

1. Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal y materiales de comunicación.
2. Confiabilidad: Habilidad de realizar el servicio ofrecido en forma fiable y cuidadosa.
3. Respuesta Rápida: Disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
4. Seguridad: Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
5. Empatía: Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.

La encuesta consta de cuatro partes:

1. Datos generales del encuestado.
2. Preguntas de las expectativas de los entrevistados, en este caso tanto de usuarios directos como de acompañantes de los niños, sobre el servicio que esperaba recibir en el hospital.
3. Preguntas sobre las percepciones del servicio recibido en el hospital.
4. Priorización de dimensiones de la calidad.

Se diseñó especialmente para el estudio la encuesta SERVQUAL en fichas de lectura óptica (Anexo 02).

IV.5 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La técnica utilizada fue la encuesta directa cara a cara. Los datos fueron recolectados por un encuestador capacitado en el manejo y procedimiento de aplicación de la encuesta SERVQUAL. Los encuestadores no tenían relación con el servicio.

Procedimiento de Recolección de datos:

La selección de los encuestados se realizó siguiendo un procedimiento de muestreo aleatorio sistemático. Diariamente se seleccionó al primer usuario que demandó atención en el servicio de inmunizaciones, a él mismo ó a su acompañante se le explicaron los objetivos del estudio, solicitándose su participación para responder a la encuesta; los siguientes usuarios se seleccionaron tomando en cuenta un intervalo de 3. Si alguno de los acompañantes de los usuarios no aceptaba ser encuestado o no cumplía con los criterios de selección, se seleccionaba al usuario inmediato siguiente.

La encuesta SERVQUAL fue aplicada en 2 momentos; antes de que el usuario reciba la atención se aplicó la primera parte de la encuesta: datos generales y preguntas de expectativas. Las preguntas de percepciones y la priorización de dimensiones de la calidad fueron aplicadas después de la atención recibida por el usuario.

IV.6 PLAN DE ANÁLISIS

El análisis siguió la siguiente secuencia:

- Análisis descriptivo de todas las variables
 - Determinación de medias para las expectativas y percepciones.
 - Cálculo de las brechas entre expectativas y percepciones por ítems y dimensiones.
 - Determinación del grado de satisfacción de los usuarios directos y acompañantes de niños según los siguientes parámetros:
- | | | |
|----------------------------------|---|------------------------------|
| - Menor de 0 | = | Satisfacción amplia |
| - 0 | = | Satisfacción |
| - Mayor de 0 y menor o igual a 2 | = | Insatisfacción leve/moderada |
| - Mayor de 2 | = | Insatisfacción severa |
- Los parámetros empleados están basados en los establecidos por Parasuraman y col (14) y posteriormente adaptados por diversos autores para la encuesta SERVQUAL modificada (15).
 - La consistencia de los datos se analizaron utilizando el Alpha de Cronbach, que promedia las correlaciones entre ítems analizados (17).

IV.7 CONSIDERACIONES ÉTICAS

La encuesta se aplicó a los usuarios directos y acompañantes de niños respetando su voluntad, la confidencialidad de los datos recogidos para uso exclusivo del estudio. Se contó con la autorización respectiva de las autoridades directivas del Hospital.

V. RESULTADOS

TABLA N° 1

Distribución de la muestra según características sociodemográficas.

**Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital
Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.**

VARIABLE	INDICADOR	NUMERO	PORCENTAJE
Grupo etario	Adolescente	8	3.2%
	Adulto	245	96.8%
Sexo	Femenino	232	91.7%
	Masculino	21	8.3%
Tipo de Encuestado	Usuario directo	19	7.5%
	Acompañante	234	92.5%
Grado de Instrucción	Secundaria	189	74.7%
	Superior técnica/universitaria	64	25.3%
Ocupación	Ama de casa	158	62.5%
	Estudiante	23	9.1%
	Trabajador remunerado	60	23.7%
	Desempleado u otro	12	4.7%
Área de residencia	Urbano	248	98.0%
	Urbano marginal	5	2.0%
Condición de usuario	Asegurado	37	15.4%
	No asegurado	216	84.2%
Tipo de Seguro	Seguro Integral de	12	32.4%

	Salud		
	EsSalud	16	43.2%
	Particular	9	24.3%
Tipo de usuario	Nuevo	139	54.9%
	Reingreso	114	45.1%
Tipo de servicio	Programa	253	100,0%
Transporte	Vehículo	252	99.6%
	A Pie	1	0.4%
Tiempo de llegada	Media hora o menos	115	45.5%
	Más de media hora hasta una hora	134	53.0%
	Más de una hora	4	1.6%
Proveedor del servicio	Médico	4	1.6%
	Enfermera	249	98.4%
Estrato social	Medio	3	1.2%
	Bajo	250	98.8%

La muestra fue de 253 personas, distribuidos entre adolescentes el 3.2% y adultos el 96.8%, usuarios directos y acompañantes del servicio de inmunizaciones. Del total de encuestados el 91.7% son de sexo femenino y el 8.3% de sexo masculino. Los resultados (tabla N° 1) muestran que, el 92.5% de las encuestas fue aplicada a los acompañantes de niños del servicio de Inmunizaciones y el 7.5% a usuarios directos.

El 74.7% de personas entrevistadas en el servicio de Inmunizaciones, tiene un nivel de instrucción secundaria, la educación superior técnica ó universitaria alcanza el 25.3%. En relación a la ocupación de los encuestados, usuarios ó acompañantes el

62.5% son amas de casa, el 23.7% cuenta con un trabajo remunerado, también participaron de la encuesta un 9.1% de estudiantes y 12 personas indicaron ser desempleadas, que representan el 4.7%.

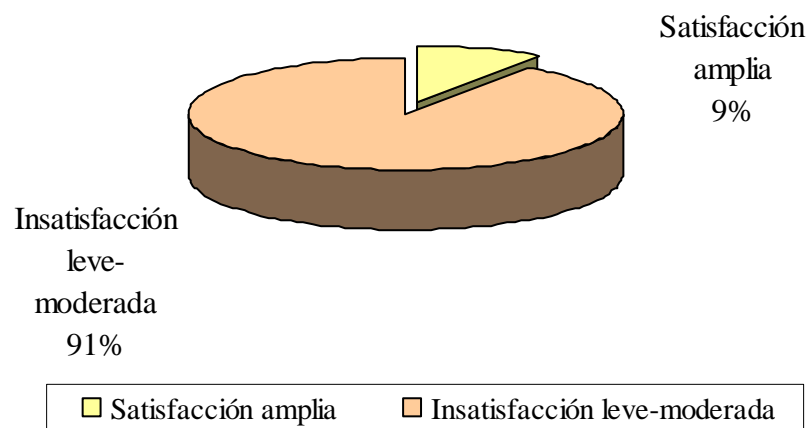
En relación a la zona de residencia casi la totalidad, (98%) viven en la zona urbana y solo el 2% en la zona urbano marginal. El 84.5% indicó, no tener seguro de salud, un porcentaje menor refirió tener algún sistema de seguro. De los usuarios que cuentan con seguro el total esta dividido entre: afiliados al Seguro Integral de Salud el 32.4%, afiliados a EsSalud el 43.2% y con seguro particular el 24.3%.

De los usuarios directos y acompañantes el 54.9% acudían al servicio de Inmunizaciones por primera vez y el 45.1% eran reingresos. El total de los usuarios directos o acompañantes encuestados, utilizan un vehículo para llegar al HNAL. El tiempo que emplean para llegar al hospital en promedio es, entre media hora y menos el 45.5% y hasta una hora el 53%, un porcentaje menor, 1.5% invierte más de una hora para llegar al hospital.

Entre los proveedores que prestan el servicio el 98.4% de usuarios fueron atendidos por las enfermeras. Las personas encuestadas indicaron en un 98.8% ser de estrato social bajo.

GRÁFICO N° 1

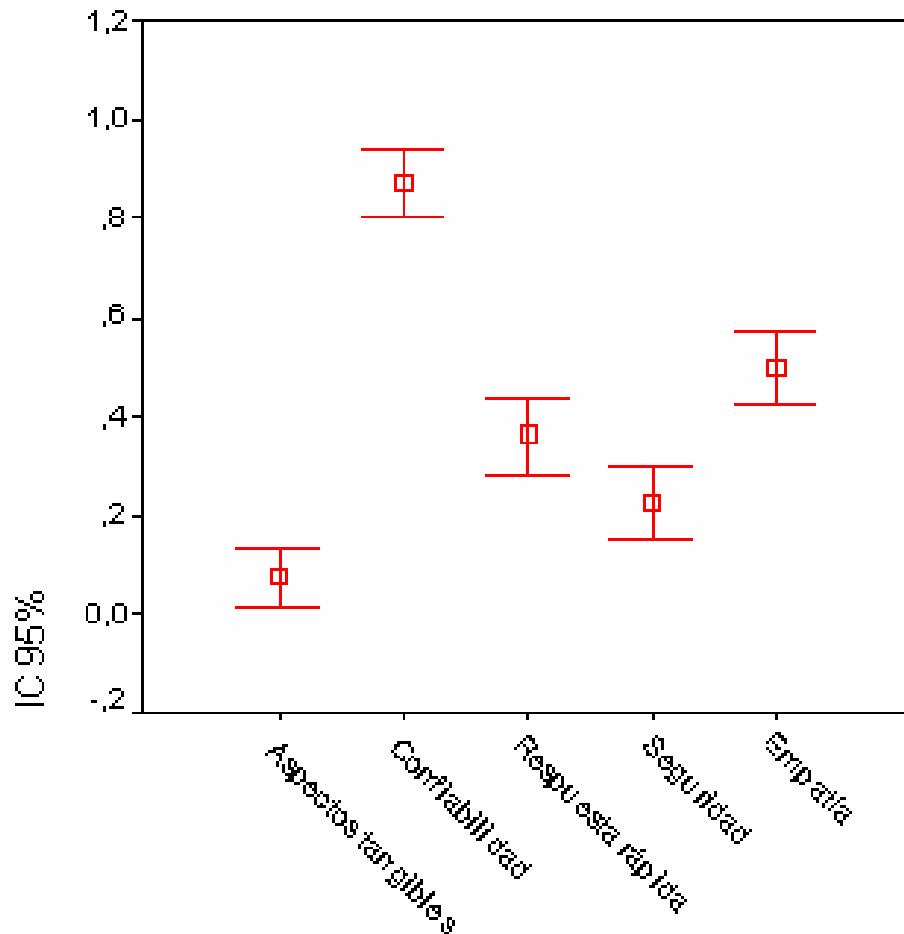
Niveles de Satisfacción. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



El Gráfico N° 1 muestra que una gran mayoría de encuestados manifiestan insatisfacción leve a moderada, (91%), un porcentaje menor (9%) refiere satisfacción amplia.

GRÁFICO N° 2

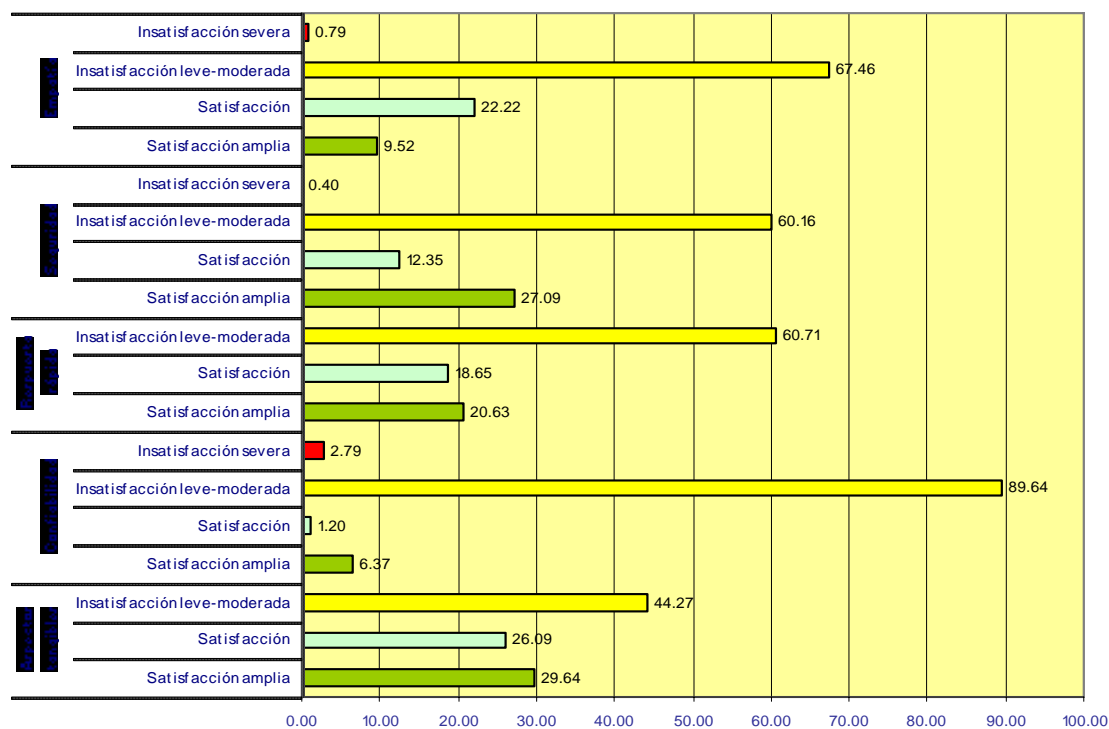
Satisfacción Promedio según Dimensiones de la Calidad de Servicio. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



En el análisis de promedios (grafico N° 2) se aprecia que el mayor grado de insatisfacción corresponde a la dimensión confiabilidad, seguido por la dimensión de empatía y el menor grado de insatisfacción esta referido a los aspectos tangibles, en todas las dimensiones los promedios corresponden a insatisfacción.

GRÁFICO N° 3

Niveles de Satisfacción por Dimensiones. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



En las cinco dimensiones de la calidad se observa que las personas encuestadas manifiestan en mayor proporción insatisfacción leve a moderada, destacando en la dimensión de confiabilidad con el mayor porcentaje (89.64%), seguida de la dimensión de empatía con 67.46% de insatisfacción leve a moderada y la dimensión con menor porcentaje de insatisfacción son los aspectos tangibles con 44.27%.

TABLA N° 2

Niveles de Satisfacción promedio según Ítems de las Dimensiones de la Calidad.

Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones. Hospital

Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.

		EXPECTATIVAS		PERCEPCIONES		SATISFACCION	
		MEDIA	DS	MEDIA	DS	MEDIA	DS
ASPECTOS TANGIBLES	Instrumentos, equipos y aparatos necesarios	4.75	0.48	4.76	0.45	-0.01	0.53
	Limpieza y orden	4.62	0.51	4.47	0.57	0.14	0.73
	Personal limpio y presentable	4.54	0.56	4.52	0.50	0.02	0.73
	Letreros, señales y lista de precios	4.45	0.62	4.30	0.58	0.15	0.82
CONFIABILIDAD	Cumple con lo que ofrece.	4.38	0.61	4.13	0.63	0.25	0.88
	Cumple con el horario	4.45	0.60	3.87	0.99	0.58	1.17
	Auxilian y atienden	4.50	0.60	3.74	0.93	0.75	1.06
	Da recibos	4.46	0.63	2.08	0.39	2.38	0.74
	Cuenta con medicamentos	4.55	0.57	4.12	0.43	0.42	0.74
RESPUESTA RAPIDA	Personal informa hora de atencion	4.50	0.59	4.19	0.50	0.31	0.72
	Personal responde rapidamente	4.48	0.59	3.96	0.62	0.52	0.88
	Personal dispuesto a ayudar	4.39	0.62	4.13	0.57	0.26	0.83
SEGURIDAD	Paciente siente confianza	4.35	0.65	4.21	0.66	0.14	0.89
	Trabajadores saben informar	4.47	0.56	4.06	0.70	0.42	0.90
	Trabajadores amables y atentos	4.40	0.57	4.27	0.54	0.13	0.79
	Trabajadores se ayudan entre si	4.33	0.68	4.08	0.58	0.26	0.86
EMPATIA	Trabajadores atienden las particularidades	4.16	0.76	3.76	0.67	0.40	1.01
	El paciente es primero	4.91	0.30	4.30	0.58	0.60	0.61

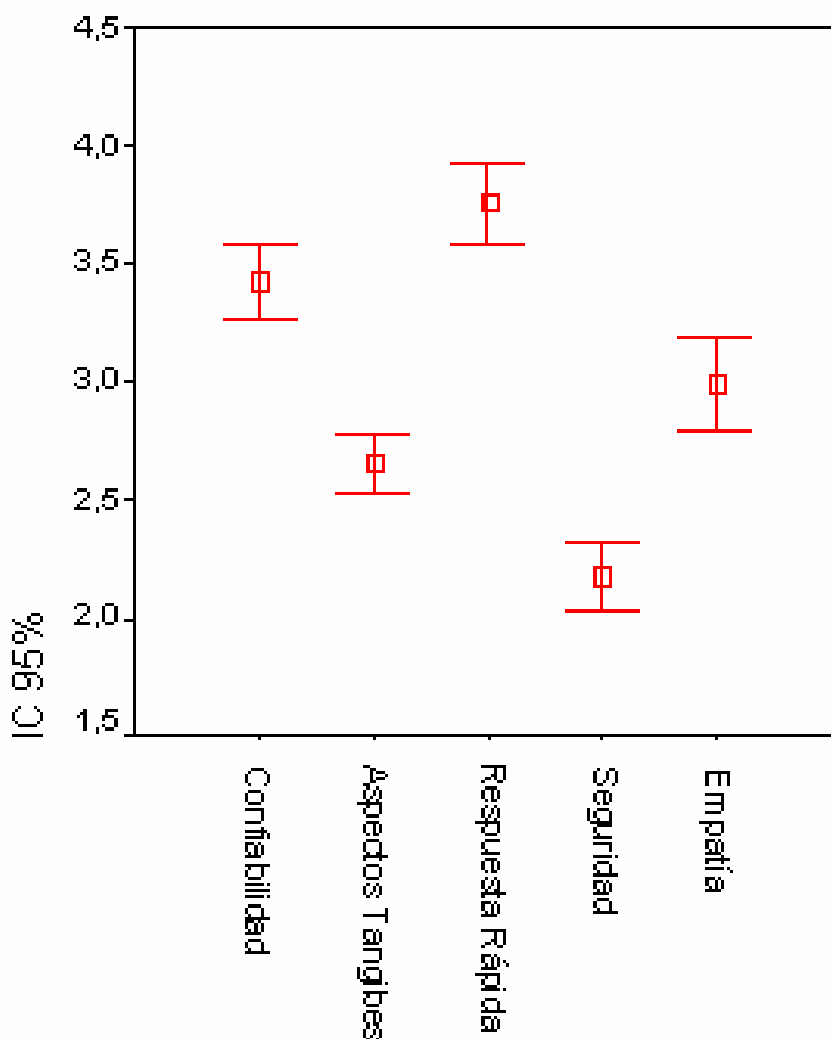
En la Tabla N° 2 se puede observar que en la dimensión de confiabilidad, el ítem de Da recibos muestra insatisfacción severa, en la misma dimensión y con la mayor insatisfacción leve a moderada los ítems: auxilian y atienden; el paciente es primero y cumplen con el horario.

La menor insatisfacción leve a moderada se observa en la dimensión de Aspectos Tangibles los ítems de Personal limpio y presentable y el de Instrumentos, equipos y aparatos necesarios

GRÁFICO N° 4

Priorización de las Dimensiones de la Calidad de Servicio por los Usuarios Externos. Estudio de Evaluación de Calidad de Servicio de Inmunizaciones.

Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



Según los resultados mostrados en el gráfico N° 4 los encuestados en el servicio de Inmunizaciones, han priorizado la dimensión de respuesta rápida, seguida en forma descendente de las dimensiones de confiabilidad y la empatía.

VI. DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó con el propósito de evaluar la calidad de servicio que perciben los usuarios directos y acompañantes de usuarios del servicio de inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza a través del nivel de satisfacción global. Con la información obtenida además ha sido posible analizar la satisfacción según dimensiones de la calidad, la satisfacción promedio según ítems, y la priorización asignada a cada dimensión.

Para el recojo de información se contó con la autorización de las autoridades del HNAL y fue realizada por un encuestador capacitado por un equipo profesional, que tuvo en consideración las normas internas del hospital y derecho que le asiste a la persona de aceptar libremente participar en el estudio. Se siguió un diseño de corte transversal, y fue aplicada entre los meses de marzo a abril del 2006. La selección de los encuestados se realizó siguiendo un procedimiento de muestreo aleatorio sistemático.

Para efectos del estudio, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificada y validada para servicios de salud (15) es el modelo de medición de calidad de mayor uso, pero dado que su construcción se basó en servicios comerciales puede tener limitaciones, sin embargo para efectos del estudio se analizó la consistencia a través del Alpha de Cronbach, que da un resultado para la información de este estudio de 0.7157, que es considerado como aceptable (17). Asimismo los múltiples estudios de calidad de servicio realizados en los últimos años con la encuesta SERVQUAL, (18-24) sustenta la confiabilidad del método.

El servicio de inmunizaciones tiene como usuarios a niños menores de 1 año y de 1 año principalmente, sin embargo en los últimos años se han incorporado al calendario de vacunación nacional, vacunas para adultos, lo que explica que en el estudio se haya incluido la opinión de 19 usuarios directos lo que representa 7.5% del total de la muestra. El porcentaje mayor de los encuestados corresponde a las madres u otro acompañante que llevó al niño a recibir sus vacunas. Se menciona que son las madres porque del total de encuestados 91.7% corresponden al sexo femenino. El que sea la madre la persona encuestada, otorga un aporte de confiabilidad a los datos de este estudio, ya que en nuestro medio, la madre tiene un rol directo y determinante en el cuidado y la salud del niño, en este caso por ejemplo elige el lugar de la vacunación y su continuidad, que para el objetivo de la inmunización, es muy importante.

Los resultados del estudio reflejan que 100% de encuestados tiene por lo menos educación secundaria (tabla N° 1), lo que ha podido influir en las respuestas, pues al tener la persona un mayor nivel de instrucción se esperaría que tenga una mayor capacidad crítica. En la muestra también se encuentra a 8 adolescentes, entre quienes pueden estar usuarios directos o madres adolescentes que probablemente fueron atendidas en el HNAL y vuelven a este hospital, con sus niños a continuar recibiendo atención. Este dato tiene especial relevancia si se tiene en cuenta que el grado de instrucción de la madre influye positivamente en el cuidado y la salud del niño.

De las personas que participaron de la encuesta la mayor parte son de zona urbana y todos utilizan un vehículo para llegar al hospital, que puede interpretarse como la importancia que tiene para el grupo encuestado el acudir a este servicio para recibir las vacunas con una inversión de tiempo y dinero por un servicio que es similar en otros establecimientos más cercanos a sus hogares y que tampoco representa costo alguno.

Es de conocimiento de la población que las inmunizaciones; en los últimos años han pasado de ser una simple atención de salud a ser un factor protector de la salud calificado así desde el mismo sector salud.

Las personas encuestadas manifestaron el su mayoría ser no asegurados, sin embargo este dato no tiene mayor relevancia con la asistencia al servicio por ser la vacunación un programa totalmente gratuito. Si es importante señalar que los proveedores del servicio son 100% personal profesional, lo que da un valor agregado a la vacunación, asimismo el que sea personal profesional, es parte de las normas de algunos hospitales como es el caso del HNAL.

De acuerdo a la información obtenida en el presente estudio, 90.7% de usuarios directos o acompañantes, usuarios del servicio de inmunizaciones del HNAL manifestaron una insatisfacción leve a moderada, y tan solo 9.3% satisfacción amplia (Gráfico N° 1) Este alarmante resultado, puede tener relación con las características del grupo encuestado, como la edad, el nivel de instrucción, y la zona de residencia, que son condiciones que influyen en la decisión de elegir el lugar de atención y de calificarlo, en este caso eligieron un servicio de salud de mayor complejidad, con la expectativa, de acuerdo a la encuesta, de encontrar mejor calidad de servicio, lo que no fue percibido así por la insatisfacción expresada. Sin embargo debe resaltarse la opinión de las 24 personas que manifestaron estar ampliamente satisfechos con la calidad de servicio recibida.

Al realizar el análisis de la satisfacción promedio expresada por los encuestados según las dimensiones de la calidad (Gráfico N° 2), se observa que en todas las dimensiones

hay insatisfacción leve a moderada, siendo el mayor grado de insatisfacción en la confiabilidad. Es importante mencionar que una pregunta de la encuesta se dirige a conocer si el servicio da recibos, lo que no es posible aplicar en este caso, por tratarse de un servicio gratuito. Pero también la confiabilidad se dirige a otros aspectos que ameritan una reflexión y adicionalmente al expresar esta insatisfacción debe considerarse que los encuestados asisten a un servicio que esta bajo la responsabilidad de personal profesional de enfermería (Tabla N° 1).

Del mismo modo los encuestados manifestaron insatisfacción leve a moderada en la dimensión de empatía aunque en menor grado que la confiabilidad, acerca de este resultado podría decirse que el personal responsable del servicio de inmunizaciones no le da importancia a su actitud frente al paciente y se limita a cumplir con la actividad. Puede deberse a que el personal por tener exceso de trabajo en su labor tanto técnica como administrativa, le asigne poca atención a la interacción con el paciente. Las dimensiones de seguridad y respuesta rápida de la misma manera manifestaron insatisfacción leve a moderada.

El menor grado de insatisfacción se encontró en los aspectos tangibles, en este caso el único equipo que pudo ser observado es el refrigerador, que existe en este servicio y es lo mínimo que debe tener un servicio de inmunizaciones, por lo que es totalmente comprensible la percepción de los encuestados, y para el planteamiento global del estudio no tiene mayor relevancia.

En los resultados en relación a los niveles de satisfacción por dimensiones (Gráfico N° 3) cerca a 90% de encuestados expresan insatisfacción leve a moderada en la confiabilidad, cifra que es muy preocupante. En las otras dimensiones del mismo modo se muestra insatisfacción leve a moderada, pero debe rescatarse que 20 a 30%

de usuarios muestran satisfacción amplia en las dimensiones de respuesta rápida, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en el orden señalado.

En relación a los niveles de satisfacción promedio según ítems, (Tabla N° 2) además de expresar la insatisfacción severa en la dimensión de confiabilidad, el ítem que como ya se explicó no aplica al servicio, pero dada la utilidad del modelo SERVQUAL recomendaría que se continúe aplicando a otros servicios de vacunación modificando este ítem. Los encuestados manifestaron dos de los ítems con mayor insatisfacción leve a moderada como son auxilian y atienden y cumplen con el horario. En la dimensión de empatía, el paciente es primero.

Los tres ítems se refieren a las actitudes del personal; una de las explicaciones a este resultado puede ser el exceso de trabajo como se mencionó anteriormente, sin embargo esta actitud es no solo de las enfermeras, sino también a las técnicas de enfermería y estudiantes. Si bien es cierto que cada una cumple una función diferente, cada personal tiene la oportunidad de relacionarse con los pacientes, y podría estar dándose el caso de que el personal que labora en el Servicio de Inmunizaciones del HNAL, tiene un limitado conocimiento de la calidad de servicio y su relevancia.

A partir de esta información se puede afirmar que la calidad de servicio percibida por los usuarios del servicio de inmunizaciones en el HNAL es de insatisfacción leve a moderada, es evidente que la expectativa de los usuarios está distante de su percepción, lo que conduce a plantear, si los usuarios tienen por si, una expectativa demasiado elevada ó la expectativa esta prejuizada por la experiencia en otros servicios del mismo hospital. Ambas posibilidades son validas, pero se debe partir de

reconocer que al servicio de inmunizaciones del HNAL tiene una falta de calidad en el servicio que brinda y en muy urgente mejorar la calidad del servicio a partir de la información que ha expresado los pacientes.

Los encuestados otorgan mayor prioridad a la respuesta rápida, la confiabilidad y la empatía (Gráfico N° 4) Las prioridades señaladas mantienen una relación directa, con las expectativas que los usuarios expresaron durante la encuesta. Del mismo modo la priorización se relaciona con el nivel de insatisfacción que fue anteriormente comentado. El nivel mas bajo de priorización fue asignado a la seguridad y a los aspectos tangibles, en ambos casos también la insatisfacción leve a moderada fue menor que la expresada en las otras dimensiones.

Por la insatisfacción expresada en este estudio, se puede afirmar que en el servicio de inmunizaciones del HNAL, no se están aplicando las Normas del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.

Es importante señalar que existe una necesidad de ampliar esta información acerca de lo esperado por el usuario y alternativas para satisfacer sus expectativas, con otros métodos de estudio, que lleven a tener un conocimiento más específico y complementario.

La encuesta SERVQUAL (18-24) ha sido utilizada en otros estudios de calidad de servicio, pero como no existen estudios de calidad en los servicios de inmunizaciones, no es factible hacer comparaciones directas.

En el tema de inmunizaciones existe abundante información referida a: control, de calidad de biológicos, efectividad de la inmunización, estudios de cobertura; pero al parecer el estudiar la calidad de servicio no ha sido una prioridad.

Como no se han encontrado estudios de calidad en servicios de vacunación, con el modelo SERVQUAL ni con otros modelos, se realizaran algunas comparaciones con los estudios en los servicios de programas maternos infantiles, entre los que esta incluido la vacunación y adicionalmente son servicios que brindan atención a los mismos grupos de este estudio mayoritariamente madres y niños.

La comparación más cercana podría hacerse con el estudio de Muro (18) que realizó una evaluación de la calidad de servicio de los programas de salud materno infantiles, en el centro de salud de Ferreñafe, El estudio que fue realizado con la encuesta SERVQUAL, encontró un nivel de insatisfacción leve moderada en 86% de los encuestados, muy similar al encontrado en el presente estudio (91%), no existe la misma similitud en los niveles de satisfacción por dimensiones, pero si en la priorización en ambos estudios, los encuestados priorizan la confiabilidad como dimensión a mejorar, el estudio afirma que la calidad de servicio del centro de salud Ferreñafe es deficitaria.

También se puede comparar el estudio de Aranda (19) que evaluó el nivel de satisfacción del usuario externo de la unidad preventiva del hospital III José Cayetano Heredia EsSalud. En este caso la comparación se hace por ser considerada la inmunización una de las actividades preventivas en salud. En este estudio el 73% de encuestados expresaron insatisfacción leve a moderada, si bien es un porcentaje menor al encontrado en el presente estudio, la conclusión del estudio es muy similar ; en la

unidad preventiva del módulo de atención integral del hospital III José Cayetano Heredia se percibe alto grado de insatisfacción global del usuario externo.

Con estos datos se podría afirmar que la calidad de servicio no ha sido una prioridad para los programas preventivos incluido inmunizaciones ó quizá específicamente no para los programas que brindan atención al niño.

Con los estudios de calidad de servicio de pediatría se realiza la comparación basada en la semejanza de las personas encuestadas en su mayoría madres ó padres que llevan a sus niños al hospital en busca de atención, por lo que se analizará las posibles coincidencias con algunos estudios realizados en los servicios de salud del MINSA.

Entre los que usaron la encuesta SERVQUAL, está el estudio de Zapatel(20) que aplicó la encuesta en el consultorio externo de pediatría del hospital La Caleta de Chimbote, encontrando un nivel de insatisfacción global en 74%, y la dimensión de aspectos tangibles fue la mas insatisfecha y la dimensión priorizada la confiabilidad. Con este estudio se puede comparar la insatisfacción leve a moderada, aunque con porcentaje menor, pero si hay coincidencia con la dimensión priorizada.

Lizarraga (21) con el modelo SERVQUAL realizó una evaluación con los usuarios externos de hospitalización del departamento de pediatría del hospital Regional Docente Las Mercedes en Chiclayo, y halló una insatisfacción leve a moderada en 88%, en su estudio la dimensión con mayor insatisfacción fue empatía, y la dimensión de aspectos tangibles tuvo 38.5 % de satisfacción. Los usuarios priorizaron la dimensión de respuesta rápida. Las coincidencias en este caso son el alto porcentaje

de insatisfacción leve a moderada, con una escasa diferencia (3%) y la satisfacción expresada para los aspectos tangibles.

Ugarte (22) aplicó la encuesta SERVQUAL en el servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia, y sus resultados mostraron que 79 % de los encuestados expresaron insatisfacción leve-moderada. La dimensión confiabilidad fue señalada con mayor insatisfacción. Los encuestados priorizaron la respuesta rápida, lo que es comprensible por tratarse de un servicio de emergencia. Al igual que en estudios mencionados y este mismo la insatisfacción expresada por los acompañantes de los niños es elevada.

También existen estudios SERVQUAL aplicados en los servicios de pediatría de EsSalud como el realizado por Namoc(23) en el hospital Víctor Lazarte Echeagaray, EsSalud La Libertad, que aplicó la encuesta a usuarios de los servicios de hospitalización y de consulta externa, encontrando el 80.5% de insatisfacción leve moderada y el 8.5% insatisfacción severa; la dimensión de aspectos tangibles fue indicada con la menor insatisfacción y las dimensiones priorizadas son la confiabilidad y empatía. Estos resultados con los del presente estudio son similares en insatisfacción leve a moderada, en la dimensión con menor insatisfacción y en la dimensión priorizada.

Valladares (24) aplica la encuesta SERVQUAL en el servicio de pediatría del hospital Marino Molina Scippa-EsSalud. Los resultados mostraron un nivel de insatisfacción de 62%, este porcentaje es menor que los mencionados anteriormente sin embargo continúa siendo preocupante la insatisfacción manifestada en todos los estudios mencionados.

En el caso de EsSalud los usuarios por su condición de personas que aportan a la institución y que realizan un pago anticipado por el servicio pueden tener mayor expectativa en relación al usuario del Ministerio de Salud que, sin embargo por los estudios revisados esta condición no es relevante al momento de expresar la expectativa que tiene el usuario de un servicio de salud.

Del mismo modo y a pesar de no ser servicios del mismo tipo, se puede realizar una comparación entre las características de los encuestados, ambos se refieren a acompañantes, probablemente padres que buscan atención para sus niños y acuden a un servicio de salud y existe una alta coincidencia en los resultados la mayoría expresa insatisfacción del servicio.

Una de las principales reflexiones a partir de este estudio y de acuerdo a las comparaciones realizadas con otros estudios realizados en servicios que atienden niños, es discutir la calidad de servicio que se está brindando y si esta es comparable con la calidad de servicio de otros especialidades ó programas y la prioridad que se le otorga a la calidad, posiblemente desde la gestión. Asimismo y a pesar que las políticas institucionales no son iguales, se puede afirmar que en ambas instituciones los servicios de pediatría necesitarían trabajar en la satisfacción del usuario, como un tema prioritario.

VII. CONCLUSIONES

1. Un alto porcentaje de usuarios del servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional General Arzobispo Loayza, expresan un grado de insatisfacción leve a moderada.
2. Las dimensiones de confiabilidad y empatía son las que se identificaron como las de mayor insatisfacción; y con menor insatisfacción los aspectos tangibles.
3. El cumplimiento de horario, atender al usuario y recibir atención diferenciada son los aspectos identificados como oportunidades de mejora
4. Para los usuarios del servicio de inmunizaciones del Hospital Nacional General Arzobispo Loayza debe priorizarse la respuesta rápida, la confiabilidad y la empatía principalmente.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Analizar la calidad de atención del personal del servicio de Inmunizaciones, diferenciando por tipo de personal, entre estudiantes, técnicos de enfermería y enfermeras, a fin de implementar planes específicos de mejora de la calidad en la atención al usuario.
2. Incorporar las políticas de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud a las políticas de atención del servicio de Inmunizaciones, incluyendo la metodología de mejoramiento continuo.
3. Utilizar este estudio y otros complementarios acerca de la satisfacción del usuario para mejorar la calidad en el servicio de Inmunizaciones del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
4. Promover la aplicación de encuestas de calidad con el modelo SERVQUAL con una modificación para servicios de inmunizaciones, en establecimientos de salud a nivel nacional.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Declaración Universal de los Derechos Humanos Adoptada y proclamada por la Resolución de la Asamblea General 217 A (iii) del 10 de diciembre de 1948.
2. Cumbre de las Naciones Unidas 2000.
3. OPS Sistema de Gestión de la Calidad en Salud; 1998
4. Donabedian A. The quality of medical care. Science 1978, 856- 864
5. Sistema de Gestión de la Calidad RM 768 Ministerio de Salud. Lima 2001.
6. Lineamientos para la Organización y Funciones de la estructura de la Calidad en los Hospitales del Ministerio de Salud RM 1263-2004. Lima 2004.
7. Parasumaran, A., Zeithaml, V. y Berry. L., SERVQUAL A multiple –item scale for measuring consumer perceptions of service Quality, 64. EE UU;1988
8. Varo, J. La calidad de la atención médica. Dirección Médica. Hospital General Universitario. Valencia. Medicina clínica vol. 104 núm. 14. España; 1995.
9. Solís W, Enfoques y Concepciones de la calidad en Salud. Anales de la Facultad de Medicina , UNMSM vol 57 N° 4 1996
10. Formato de Gestión ISO. Organización Internacional para la Estandarización, Organización Mundial del Comercio. Ginebra; 1986
11. Parasumaran, A., Zeithaml, V. y Berry. L., Five imperatives for Improving Service Quality 29, 1990
12. Sasser W, Olsen R y Wyckoff D. Management of service operation. Allyn and Bacon Inc. New Cork; 1978.
13. Gronroos C. Strategic management and marketing in the service sector. Chartwell Bart, Gran Bretaña; 1948

14. Parasuraman A, Zeithaml V y Berry L. Delivering Quality Service. Ed. The free pres. EEE UU; 1990
15. Babakus E, Mangold G. Adapting the SERVQUAL scale to hospital: an empirical investigation. EEUU; 1989.
16. Sifuentes V. Uso exploratorio del servqual en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia (tesis Bachiller). Lima UPCH; 2000.
17. J. Reynaldo A. Santos, Cronbach's Alpha: A Tool for Assessing the Reliability of Scales. Journal of extension, Vol 37 N^a Abril 1999
18. Muro I, Evaluación de localización de servicio desde la perspectiva del usuario externo de los Programas de Salud Materno Infantiles del centro de Salud Ferreñafe, Lambayeque (tesis maestría), Lima UPCH; 2004.
19. Aranda, J. Satisfacción del usuario externo en la Unidad Preventiva del Módulo de Atención Integral del Hospital III "José Cayetano Heredia" EsSalud Piura (tesis maestría). Lima UPCH; 2004.
20. Zapatel S, Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario de consultorio externo de pediatría del hospital La Caleta Chimbote (tesis maestría) Lima UPCH; 2004.
21. Lizarraga I, Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Departamento de Pediatría, Hospital Regional Las Mercedes, Chiclayo, (tesis maestría) Lima UPCH; 2004.
22. Ugarte C, Evaluación de la calidad funcional del Servicio de Emergencia Pediátrica Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima (tesis maestría) Lima UPCH; 2004.

23. Namoc J, Calidad de servicio percibida por los usuarios externos del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray - EsSalud La Libertad (tesis maestría) Lima, UPCH; 2004.
24. Valladadres M, Evaluación de la calidad de servicio a niños del Hospital Marino Molina Scippa - EsSalud desde la perspectiva de las madres (tesis maestría) Lima, UPCH; 2002.
25. Donabedian A. The seven Pillars of quality. Arch Pathol Lab Med. EE UU: 1990
26. Understanding Customer expectations of service. Spring 1991, volumen 32. EEUU 1991
27. Menchola W, Implantación de la Calidad en los Servicios de Salud. Anales de la Facultad de Medicina, UNMSM vol 57 N^a 4. Lima; 1996
28. Miyahira, J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?. Revista medica Herediana. Lima, UPCH; 2001.
29. Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. España; 1994.
30. Brito P, Clasen MA, De Otero EC. Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud. Washington DC. OPS; 1994.

ANEXOS

Encuesta SERVQUAL

Medición de la Calidad de la Atención de Salud

Número de Encuesta: _____ Hora de inicio: _____

Fecha: Día Mes Año

Buenos días. Estamos haciendo una encuesta con la finalidad de mejorar los servicios que brinda este establecimiento de salud (*posta, centro de salud, clínica, hospital*). Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

A. Tipo de encuestado: 1. Usuario () 2. Acompañante ()

B. Sexo: 1. Hombre () 2. Mujer ()

C. Edad (en años cumplidos) : _____

D. Grado de instrucción: 0. Analfabeto () 1. Primaria Incompleta () 2. Primaria Completa () 3. Secundaria Incompleta () 4. Secundaria Completa () 5. Superior Técnica incompleta () 6. Superior Técnica completa () 7. Superior universitaria incompleta () 8. Superior universitaria completa ()

E. Ocupación: 0. Desempleado () 1. Ama de Casa () 2. Estudiante () 3. Empleado () 4. Obrero () 5. Trabajador Independiente () 6. Agricultor / Ganadero. () 7. Otros ()

F. Zona de Residencia: 0. Urbano () 1. Urbano – Marginal () 2. Rural ()

G. Condición del Usuario: 0. Asegurado () 1. No Asegurado ()

H. Tipo de Seguro: 0. SIS () 1. EsSALUD () 2. Particular ()

I. Tipo de Usuario: 0. Nuevo () 1. Reingreso ()

J. Servicio en el que se atendió: 0. Consulta externa () 1. Hospitalización () 2. Emergencia () 3. Programas ()

K. Medio de transporte utilizado para llegar al establecimiento de salud: 0. Vehículo () 1. A pie () 2. A bestia ()

L. ¿Cuántos minutos demora en llegar desde su casa hasta el establecimiento de salud?_____

M. Proveedor del Servicio 0. Médico () 1. Obstetiz ()

2. Nutricionista () 3. Enfermera () 4. Téc. de Enfermería ()
5. Odontólogo () 6. Otros Profesionales ()

CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA Y EL HOGAR:

N. ¿Cuál es el material predominante en las paredes externas de la vivienda?

Ladrillo o bloque de cemento.....1	Piedra con barro.....5
Piedra o sillar con cal o cemento.....2	Madera.....6
Adobe o tapia.....3	Estera.....7
Quincha (caña con barro).....4	Otro material.....8

O. ¿La vivienda tiene servicio higiénico (water, excusado o letrina), conectado a:

Red pública de desagüe.....1	Río, acequia, canal o similares.....3
Pozo ciego o negro/séptico.....2	No tiene servicio higiénico.....0

P. Sin contar baño, cocina, pasadizos ni garaje ¿cuántas habitaciones, en total tiene la vivienda?

Número total de habitaciones.....

Q. En su hogar ¿Tiene alguno de los siguientes servicios? (puede marcar más de una alternativa)

Internet.....1	Teléfono celular.....4
TV por cable.....2	Ninguno de los anteriores.....5
Teléfono fijo.....3	

R. En su hogar ¿Tiene alguno de los siguientes artefactos? (puede marcar más de una alternativa)

TV a color.....1	Refrigeradora/congeladora.....6
Equipo de sonido.....2	Computadora.....7
Video grabadora.....3	Terma.....8
Horno microondas.....4	Vehículo de uso particular.....9
Lavadora.....5	Vehículo de trabajo.....10

	EXPECTATIVAS	1.Sin ninguna importancia	2. Poco Importante	3. Importante	4. Muy Importante	5.Totalmente Importante
E1	Un buen Hospital debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios					
E2	El local de un buen Hospital debe ser agradable, estar limpio y ordenado					
E3	Todos los que trabajan en un buen Hospital deben estar limpios y presentables					
E4	En un buen Hospital debe ser fácil de identificar o reconocer los servicios, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten					
E5	Un buen Hospital cumple con lo que ofrece					
E6	Un buen Hospital debe cumplir con el horario establecido					
E7	Los trabajadores de un buen Hospital deben auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita					
E8	Un buen Hospital debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos					
E9	Un buen Hospital debe contar con los medicamentos y materiales necesarios					
E10	En un buen Hospital, el personal debe informar a los pacientes a que hora aproximadamente van a ser atendidos					
E11	Los trabajadores de un buen Hospital deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes					
E12	Los trabajadores de un buen Hospital deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes					

E13	Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen Hospital					
E14	Los trabajadores de un buen Hospital deben conocer lo necesario para informar y orientar a los pacientes					
E15	Los trabajadores de un buen Hospital deben ser amables y atentos					
E16	Los trabajadores de un buen Hospital deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible					
E17	Los trabajadores de un buen Hospital deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares					
E18	En un buen Hospital se debe pensar primero en el paciente					
	PERCEPCIONES	1. En total desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Indiferente	4.De acuerdo	5. Totalmente de Acuerdo
P1	Este Hospital tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios					
P2	Este Hospital es agradable, esta limpio y ordenado					
P3	Todos los que trabajan en este Hospital están limpios y presentables					
P4	En este Hospital es fácil identificar o reconocer los servicios. Tiene letreros, señales y lista de precios que orientan al paciente					
P5	Este Hospital cumple con lo que ofrece					
P6	Este Hospital cumple con el horario establecido					
P7	Los trabajadores de este Hospital auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita					
P8	En este Hospital se da recibos según las tarifas y precios establecidos					
P9	Este Hospital cuenta con los medicamentos y materiales necesarios					

P10	El personal de este Hospital informa a los pacientes y a sus acompañantes a que hora aproximadamente van a ser atendidos					
P11	Los trabajadores de este Hospital responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes					
P12	Los trabajadores de este Hospital están dispuestos a ayudar a los pacientes					
P13	Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Hospital					
P14	Los trabajadores de este Hospital saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes					
P15	Los trabajadores de este Hospital son amables y atentos					
P16	Los trabajadores de este Hospital se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible					
P17	Los trabajadores de este Hospital son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares					
P18	En este Hospital se piensa primero en el paciente					

PRIORIZACION DE DIMENSIONES

De las siguientes características de la atención díganos el orden de importancia que Ud. les daría (del primero al quinto):

<i>DIMENSIONES</i>	<i>ORDEN</i>
El Establecimiento cumple con lo que promete	
El establecimiento de salud (posta, centro de salud, clínica u hospital) y el personal tienen buen aspecto	
El establecimiento de salud (posta, centro de salud, clínica u hospital) soluciona con rapidez los problemas	
El personal es bueno y confío en ellos	
El personal es amable y atento	

S. En términos generales ¿cómo se siente con la atención recibida?

1. Ampliamente satisfecho () 2. Satisfecho () 3. Insatisfecho () 4. Muy insatisfecho ()

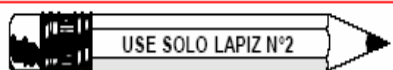
Hora de Finalización : _____

Encuestador : _____

Supervisor : _____

Anexo 02: FICHA DE LECTURA ÓPTICA

ENCUESTA SERVQUAL - Medición de la Calidad de la Atención de Salud



CORRECTO ● ERRORES ✗ ✓ ○

EJEMPLO DE LLENADO

SI USTED DEBE MARCAR: 19 AÑOS, DEBERÁ LLENAR EL CAMPO DE LA SIGUIENTE MANERA

EDAD	
1	0 ● 2 3 4 5 6 7 8 9
9	0 1 2 3 4 5 6 7 8 ●

<p>ENCUESTADOR:</p> <hr/> <hr/> <p>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</p> <p>A. 1 2</p> <hr/> <p>B. 1 2</p> <hr/> <p>C. <table border="1" style="display: inline-table; margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">EDAD (en años cumplidos)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>1 2 3 4 5 6 7 8 9</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>1 2 3 4 5 6 7 8 9</td> </tr> </tbody> </table></p> <hr/> <p>D. 0 1 2 3 4 5 6 7 8</p> <hr/> <p>E. 0 1 2 3 4 5 6</p> <hr/> <p>F. 0 1 2</p> <hr/> <p>G. 0 1</p> <hr/> <p>H. 0 1 2</p>	EDAD (en años cumplidos)		0	1 2 3 4 5 6 7 8 9	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<p>I. 0 1</p> <hr/> <p>J. 0 1 2 3</p> <hr/> <p>K. 0 1 2</p> <hr/> <p>L. <table border="1" style="display: inline-table; margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2">MINUTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>1 2 3 4 5 6 7 8 9</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>1 2 3 4 5 6 7 8 9</td> </tr> </tbody> </table></p> <hr/> <p>M. 0 1 2 3 4 5 6</p> <hr/> <p>CARACTERÍSTICAS DE LA VIMENDA Y EL HOGAR</p> <hr/> <p>N. 1 2 3 4 5 6 7 8</p> <hr/> <p>O. 1 2 3 4</p> <hr/> <p>P. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 +</p> <hr/> <p>Q. 1 2 3 4 5</p> <hr/> <p>R. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	MINUTOS		0	1 2 3 4 5 6 7 8 9	0	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<table style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">EXPECTATIVAS</th> <th style="width: 50%;">PERCEPCIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1. 1 2 3 4 5</td><td>1. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>2. 1 2 3 4 5</td><td>2. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>3. 1 2 3 4 5</td><td>3. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>4. 1 2 3 4 5</td><td>4. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>5. 1 2 3 4 5</td><td>5. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>6. 1 2 3 4 5</td><td>6. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>7. 1 2 3 4 5</td><td>7. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>8. 1 2 3 4 5</td><td>8. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>9. 1 2 3 4 5</td><td>9. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>10. 1 2 3 4 5</td><td>10. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>11. 1 2 3 4 5</td><td>11. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>12. 1 2 3 4 5</td><td>12. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>13. 1 2 3 4 5</td><td>13. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>14. 1 2 3 4 5</td><td>14. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>15. 1 2 3 4 5</td><td>15. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>16. 1 2 3 4 5</td><td>16. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>17. 1 2 3 4 5</td><td>17. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>18. 1 2 3 4 5</td><td>18. 1 2 3 4 5</td></tr> </tbody> </table> <hr/> <p>DIMENSIONES</p> <table style="width: 100%;"> <tbody> <tr><td>1. 1 2 3 4 5</td><td rowspan="5" style="border: 1px solid black; padding: 5px; vertical-align: top;">S. 1 2 3 4</td></tr> <tr><td>2. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>3. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>4. 1 2 3 4 5</td></tr> <tr><td>5. 1 2 3 4 5</td></tr> </tbody> </table>	EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	1. 1 2 3 4 5	1. 1 2 3 4 5	2. 1 2 3 4 5	2. 1 2 3 4 5	3. 1 2 3 4 5	3. 1 2 3 4 5	4. 1 2 3 4 5	4. 1 2 3 4 5	5. 1 2 3 4 5	5. 1 2 3 4 5	6. 1 2 3 4 5	6. 1 2 3 4 5	7. 1 2 3 4 5	7. 1 2 3 4 5	8. 1 2 3 4 5	8. 1 2 3 4 5	9. 1 2 3 4 5	9. 1 2 3 4 5	10. 1 2 3 4 5	10. 1 2 3 4 5	11. 1 2 3 4 5	11. 1 2 3 4 5	12. 1 2 3 4 5	12. 1 2 3 4 5	13. 1 2 3 4 5	13. 1 2 3 4 5	14. 1 2 3 4 5	14. 1 2 3 4 5	15. 1 2 3 4 5	15. 1 2 3 4 5	16. 1 2 3 4 5	16. 1 2 3 4 5	17. 1 2 3 4 5	17. 1 2 3 4 5	18. 1 2 3 4 5	18. 1 2 3 4 5	1. 1 2 3 4 5	S. 1 2 3 4	2. 1 2 3 4 5	3. 1 2 3 4 5	4. 1 2 3 4 5	5. 1 2 3 4 5
EDAD (en años cumplidos)																																																										
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9																																																									
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9																																																									
MINUTOS																																																										
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9																																																									
0	1 2 3 4 5 6 7 8 9																																																									
EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES																																																									
1. 1 2 3 4 5	1. 1 2 3 4 5																																																									
2. 1 2 3 4 5	2. 1 2 3 4 5																																																									
3. 1 2 3 4 5	3. 1 2 3 4 5																																																									
4. 1 2 3 4 5	4. 1 2 3 4 5																																																									
5. 1 2 3 4 5	5. 1 2 3 4 5																																																									
6. 1 2 3 4 5	6. 1 2 3 4 5																																																									
7. 1 2 3 4 5	7. 1 2 3 4 5																																																									
8. 1 2 3 4 5	8. 1 2 3 4 5																																																									
9. 1 2 3 4 5	9. 1 2 3 4 5																																																									
10. 1 2 3 4 5	10. 1 2 3 4 5																																																									
11. 1 2 3 4 5	11. 1 2 3 4 5																																																									
12. 1 2 3 4 5	12. 1 2 3 4 5																																																									
13. 1 2 3 4 5	13. 1 2 3 4 5																																																									
14. 1 2 3 4 5	14. 1 2 3 4 5																																																									
15. 1 2 3 4 5	15. 1 2 3 4 5																																																									
16. 1 2 3 4 5	16. 1 2 3 4 5																																																									
17. 1 2 3 4 5	17. 1 2 3 4 5																																																									
18. 1 2 3 4 5	18. 1 2 3 4 5																																																									
1. 1 2 3 4 5	S. 1 2 3 4																																																									
2. 1 2 3 4 5																																																										
3. 1 2 3 4 5																																																										
4. 1 2 3 4 5																																																										
5. 1 2 3 4 5																																																										

