



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Escuela de Postgrado Víctor Alzamora Castro

Calidad de Servicio del Programa de
Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional
Arzobispo Loayza. Lima 2006

UPCH-BIBLIOTECA

Tesis para optar el grado de Magíster en Salud
Pública

Elvia Marcia Campos Zavala

Lima - Perú

2006

MIEMBROS DEL JURADO

Presidente Dr. Diego Gonzáles y Del Carpio

Vocal Dr. Víctor Carrasco Cortez

Secretario Mg. Pablo Best Bandenay

ASESORES

Dr. Fernando Salazar Silva

Mg. Julissa Robles Ruíz

DEDICATORIA

A **Sebastian**, principal inspiración para
mi vida, junto a bebé por venir.

A **Freddy**, mi compañero y mi socio,
gracias a su amor y apoyo.

A **Juan y Marcia**, mis queridos padres,
que me alentaron siempre.

AGRADECIMIENTO

A Fernando Salazar y Julissa Robles por su asesoría y apoyo

A las enfermeras del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional

Arzobispo Loayza

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	3
III.	OBJETIVOS	7
	III.1. OBJETIVO GENERAL	7
	III.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
IV.	MATERIAL Y MÉTODOS	8
	IV.1. DISEÑO DE ESTUDIO	8
	IV.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	8
	IV.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	9
	IV.4. INSTRUMENTOS	11
	IV.5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	13
	IV.6. PLAN DE ANÁLISIS	14
	IV.7. CONSIDERACIONES ÉTICAS	15
V.	RESULTADOS	16
VI.	DISCUSIÓN	25
VII.	CONCLUSIONES	38
VIII.	RECOMENDACIONES	39
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
	ANEXOS	43

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de la muestra según características sociodemográficas. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	16
Tabla 2. Niveles de satisfacción promedio según ítems de las dimensiones de la calidad. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	22

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Niveles de Satisfacción. Estudio de Evaluación del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	19
Gráfico 2. Niveles de Satisfacción por Dimensiones. Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	20
Gráfico 3. Satisfacción Promedio según Dimensiones de la Calidad de Servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	21
Gráfico 4. Priorización de las Dimensiones de la Calidad de Servicio de Usuarios Externos. Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.	24

LISTA DE ABREVIATURAS

- SERVQUAL : Service Quality
- EsSALUD : Seguro Social de Salud
- MINSA : Ministerio de Salud
- SIS : Seguro Integral de Salud
- HNAL : Hospital Nacional Arzobispo Loayza
- CRED : Crecimiento y Desarrollo

RESUMEN

OBJETIVO: Evaluar la calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de la ciudad de Lima, a través de un diseño transversal. Se realizaron encuestas empleando el cuestionario SERVQUAL modificado.

METODOLOGÍA: La muestra estuvo constituida por 258 acompañantes de usuarios externos seleccionados aleatoria y sistemáticamente.

RESULTADOS: Los resultados muestran que 100% de acompañantes fueron mujeres adultas en su mayoría con algún nivel de instrucción, 80% fueron amas de casa y cerca de una cuarta parte de los encuestados estudiaba o tenía un trabajo remunerado. Las enfermeras constituyeron el grupo profesional que atendió al 100% de usuarios del estudio.

Respecto al nivel de satisfacción, 53% de las acompañantes mostraron satisfacción amplia y 45% insatisfacción leve-moderada. De las dimensiones de la calidad, la mayor insatisfacción leve-moderada se encontró en la confiabilidad.

En la satisfacción promedio según dimensiones, el mayor grado de insatisfacción correspondió a respuesta rápida y confiabilidad. Los ítemes con mayor insatisfacción correspondieron a cumplir con el horario, contar con medicamentos e informar horario de atención a los usuarios.

CONCLUSIONES: Con estos resultados se concluyó que la mayoría estuvo satisfecha con el servicio pero se debe mejorar la confiabilidad y la respuesta rápida para brindar un servicio de mejor calidad.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, SERVQUAL, Crecimiento y Desarrollo.

ABSTRACT

OBJECTIVE: This research aims to evaluate the quality of the service of the “Program of Growth and development of the Hospital Nacional General Arzobispo Loayza in Lima, through a transversal design. The research was applied through surveys using the modified SERVQUAL questionnaire.

METHODS: 258 people who were company of external customers, chosen randomly, formed the sample.

RESULTS: The results show that 100% of the company was adult women, most of them with some school level. 80% were homemakers, and close to a quarter had a job or went to school. Nurses assisted 100% of the users.

Concerning the level of satisfaction, 53% of patients' company had satisfaction with the service, and 45% dissatisfaction mild to moderate. About quality dimensions, the most frequent dissatisfaction was the one referred to the reliability. When referring to an average satisfaction according to dimensions, the bigger dissatisfaction rate corresponded to reliability and a quick response: schedule fulfillment, medicine storage and employees inform about schedule.

CONCLUSIONS: With these results, we can conclude that most people were satisfied with the service but there is a need to improve the reliability and a quick response to give a good service.

Key words: quality, satisfaction, SERVQUAL, growth and development.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad se introdujo inicialmente como concepto y como forma de gestión en el mundo empresarial e industrial, con los años ganó espacio en el campo de la salud motivando la adaptación de sus principios y metodologías al sistema sanitario. Definir la calidad en salud varía según los países y los tomadores de decisión y, de la forma cómo se defina se establecen las políticas sanitarias, pero su inclusión en el sistema sanitario crea un marco conceptual para mejorar la calidad de los servicios (1).

El consenso conceptual se alcanza con Donabedian (2) quien define que la calidad es el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras en la salud, enfatizando que la calidad de atención busca mantener, restaurar y promover la salud. Elgegren (3) sostiene que la calidad hace referencia a dos aspectos: la satisfacción de los usuarios y la ausencia de deficiencias, éstos argumentos tienen su sustento en el reconocimiento de la salud como derecho humano, por ello la evaluación de la calidad de servicio se enmarca en el respeto al derecho que tienen las personas a lograr el nivel de salud más alto posible. En consecuencia, identificar las percepciones de los usuarios de los servicios mediante encuestas de satisfacción es una aproximación para conocer la calidad de los servicios de salud ofrecidos a la población, e implementar estrategias de mejoramiento continuo de la calidad. La participación activa de los ciudadanos y ciudadanas en este tipo de evaluaciones favorece la construcción de

políticas y acciones vinculadas directamente a su desarrollo y bienestar, y favorece el acceso a servicios de salud integrales y de calidad (4).

Los programas de garantía de la calidad en el Perú se han aplicado principalmente en hospitales y la implementación de mecanismos de mejoramiento de la calidad no sólo ha favorecido al hospital sino que han fortalecido la red de servicios de salud, evitando sufrimientos innecesarios, secuelas discapacitantes, y altos costos de la atención (5).

La encuesta SERVQUAL es el instrumento más empleado para conocer el servicio deseado porque mide las diferencias entre las expectativas del servicio esperado y las percepciones del servicio brindado, consta de cinco dimensiones: confiabilidad, respuesta rápida, seguridad, empatía y aspectos tangibles (6).

En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza no se han realizado estudios sobre satisfacción de la calidad en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, los estudios disponibles han evaluado la calidad de servicios de pediatría, lo cual evidencia un vacío de información.

El propósito de este estudio fue evaluar la calidad de servicio mediante la satisfacción de usuarios externos del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima, para implementar mejoras de la calidad.

II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El mundo industrial y el empresarial han mostrado especial interés por el tema de la calidad en las dos últimas décadas, motivando la generación de procesos que les permitan ofrecer servicios de calidad. Esta corriente también ganó importancia en los servicios públicos entre ellos los servicios de salud. En efecto, los sistemas sanitarios han involucrado a la calidad de atención como uno de los pilares indispensables en la prestación de servicios de salud, bajo la perspectiva que la calidad es requisito fundamental para otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación y contribuyendo a mejorar las condiciones de vida de la población (7).

Lozano (8) afirma que la preocupación por la calidad no es nueva pero tiene su auge con la revolución industrial que propicia el control total de la calidad como filosofía que pretende satisfacer al consumidor. La calidad también se entiende como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido para satisfacer a su clientela clave, es decir, aquella que por sus expectativas y sus necesidades impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar (9).

En el campo de la salud, la noción de calidad tiene además una concepción más integral porque hace referencia a un servicio donde el prestador y el usuario interactúan para modificar las condiciones de salud y, con ello se establece una fuerte vinculación con un derecho humano a la salud ineludible a toda persona. Es pertinente anotar que pesar de los avances científicos y tecnológicos de las

ciencias de la salud y los logros en eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión no se puede perder de vista el hecho de que la salud integral de la persona debe ser vista en sus dimensiones: biológica, mental y espiritual (10).

En ese sentido, Donabedian (2) destaca que la calidad es el grado en el que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud, enfatizando que la calidad de atención busca mantener, restaurar y promover la salud. Miyahira (11) enfoca la calidad desde la gestión, y sostiene que la calidad total implica la calidad en todos los procesos, es decir, la calidad del producto y la satisfacción del usuario. Al respecto, relaciona la satisfacción con dos factores: la expectativa y la experiencia; la diferencia entre ambas da como resultado el grado de satisfacción o insatisfacción del usuario, que está determinada, a su vez por su juicio de valor. Por tanto su percepción es subjetiva, y depende de sus intereses, costumbres, nivel educativo y cultura entre otros, es decir, la calidad está definida por ellos (11-14).

Parasuraman (15) ha sido quien más ha destacado en investigaciones sobre calidad y satisfacción de usuarios para el cual diseñó un instrumento SERVQUAL-quality of service-donde se comparan las percepciones de los usuarios con sus expectativas o necesidades brindadas por un proveedor del servicio, considerando: aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía. Berry y col. (16) destacan que quien otorga la calidad a un producto o servicio es el cliente porque compara el servicio recibido (percepciones) con el servicio que le gustaría recibir (expectativas).

Hace más de una década que el Ministerio de Salud (MINSA) incluyó dentro de sus lineamientos de política reestructurar el sector en función de una mayor accesibilidad, competitividad y calidad en la atención de salud (17). En este marco, se enfocó al usuario como centro de las actividades del sector pero su aplicación fue más compleja de lo previsto porque la situación sanitaria de entonces y la presente ha sufrido pocos cambios, además los problemas organizativos, presupuestales, de infraestructura y de recursos humanos, entre otros desbordan el buen propósito por conducir establecimientos de salud con calidad. Aunque los esfuerzos no son suficientes, el MINSA estableció un Sistema de Gestión de la Calidad que impulsó un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud, la definición de estándares de calidad incluyendo satisfacción de usuarios y una línea basal de los establecimientos de salud sobre su desempeño con calidad, que contribuyan a implementar políticas dirigidas a mejorar de la calidad de atención en los establecimientos de salud en todo el país (18-22).

El Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) es un hospital del tercer nivel de atención y uno de los más grandes de Lima que pertenecen al MINSA (Dirección de Salud Lima Ciudad), ubicado en una zona estratégica de la capital, es de relativo fácil acceso geográfico para la población de Lima Metropolitana y sus distritos periféricos de Lima Norte especialmente. Por su especialización en patologías de alta complejidad es un hospital referencial para diversos establecimientos del primer nivel de atención. Sin embargo, mantiene la prestación de servicios relacionados a la prevención y promoción de la salud

como el Programa de Crecimiento y Desarrollo el cual atiende a niños menores de cinco años.

El desarrollo de investigaciones que permitan conocer las expectativas y percepciones de los usuarios externos del Programa de Crecimiento y Desarrollo en un establecimiento de salud público puede contribuir a identificar aspectos críticos de la prestación que permitan implementar políticas y estrategias que favorezcan la mejora en la calidad de atención.

Es oportuno indicar que la salud infantil ha concitado permanente interés de la comunidad científica y académica por la situación de vulnerabilidad y necesidad de protección de parte del Estado; en ese sentido, es relevante efectuar un estudio de esta naturaleza en un servicio que atiende a una población infantil con escasos recursos y de la que se espera crezca en las mejores condiciones de vida.

Si bien existen estudios previos, éstos se relacionan con el campo de la pediatría, vale decir que fueron aplicados a niños que acudieron al establecimiento de salud por la presencia de algún daño, por el contrario no se reportan estudios sobre satisfacción de usuarios en el Programa de Crecimiento y Desarrollo en el HNAL cuyo propósito es buscar mantener la salud infantil. De esta manera, los resultados del presente estudio ayudarían a atender los vacíos de investigación. Bajo estas consideraciones nos preguntamos: ¿Cuál es la calidad percibida de los usuarios externos del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

III. OBJETIVOS

III.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.

III.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios externos del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
2. Evaluar la satisfacción promedio según dimensiones de la calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
3. Identificar las posibilidades de mejora y la priorización de las dimensiones de la calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo 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 acompañantes de niños sanos que acudieron al consultorio externo del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, durante el periodo comprendido entre mayo y junio del 2006.

Criterios de Selección:

- Usuarios externos de ambos sexos
- Acompañantes de usuarios externos orientados en tiempo, espacio y persona.
- Acompañantes de usuarios externos que aceptaron voluntariamente responder a la encuesta.
- Usuarios externos nuevos o reingresantes en el servicio.

Muestra:

La muestra estuvo constituida por 258 acompañantes de usuarios externos, seleccionados a través de muestreo sistemático. El cálculo muestral se hizo aplicando la siguiente fórmula:

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

Donde:

- z : 1.96
- p : 0.50 (prevalencia del problema)
- q : 1 - p = 0.5
- E : 0.65 (error absoluto o de precisión máximo)
- n : 258

Unidad de análisis: acompañantes de niños que acuden al Programa de CRED del HNAL.

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	
Edad	Agrupación del acompañante según el tiempo vivido en años	Cuantitativa	De razón	-Años cumplidos
Grado de instrucción	Nivel de estudios alcanzados por el acompañante	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 del usuario	Cualitativa	Nominal	-Urbano -Urbano marginal -Rural
Condición de usuario	Referido a la posesión o no de seguro de salud	Cualitativa	Nominal	-Asegurado -No asegurado
Tipo de seguro	Referido al tipo de seguro de salud que se posee	Cualitativa	Nominal	-Seguro integral de salud -ESSALUD -Particular
Tipo de usuario	Referido a la condición de ingreso del usuario al servicio	Cualitativa	Nominal	-Nuevo -Reingreso

Transporte	Tipo de desplazamiento para acceder al servicio	Cualitativa	Nominal	-Vehículos A pie
Tiempo de llegada	Tiempo promedio de desplazamiento entre el lugar de residencia al hospital	Cualitativa	Continua	-Media hora o menos -Mas de media hora -Hasta una hora -Más de una hora
Estrato social	Referido a la posesión de bienes básicos	Cualitativa	Nominal	-Medio -Bajo

IV.4. INSTRUMENTOS

Se utilizó la encuesta de evaluación de la calidad de servicio: SERVQUAL adaptada para la práctica hospitalaria (Anexo 01), la cual ha sido frecuentemente empleada para la evaluación de servicios de salud en el Perú. Este instrumento consta de 18 preguntas sobre datos generales del encuestado, 18 preguntas de expectativas, 18 preguntas de percepciones del servicio y 5 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 confianza 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 del usuario, en este caso del acompañante dado que los usuarios son menores de edad, sobre el servicio que esperaría recibir en el hospital.
3. Preguntas sobre las percepciones de los acompañantes sobre el 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 DATOS

La técnica utilizada fue la encuesta directa cara a cara. Los datos fueron recolectados por un encuestador ajeno al servicio y capacitado en el manejo y procedimiento de aplicación de la encuesta SERVQUAL

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 la consulta externa del consultorio de CRED, a su acompañante se le explicaron los objetivos del estudio y se le solicitó su participación para aplicar 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.7. 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 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. y posteriormente adaptados por diversos autores para la encuesta SERVQUAL modificada.

VI. CONSIDERACIONES ÉTICAS

La encuesta se aplicó a los acompañantes de los usuarios respetando su voluntad, la confidencialidad de los datos recogidos para uso exclusivo del estudio. Además, se ha contado con la autorización respectiva de las autoridades directivas del hospital en mención (Anexo 3).

V. RESULTADOS

TABLA 1

**Distribución de la muestra según características sociodemográficas.
Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y
Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.**

	N	%
GRUPO ETARIO DEL ACOMPAÑANTE		
Adolescente	20	7,80
Adulto	238	92,20
GRADO DE INSTRUCCIÓN DEL ACOMPAÑANTE		
Primaria o menos	8	3,10
Secundaria	150	58,10
Superior técnica/ Universitaria	100	38,80
OCUPACION		
Ama de casa	204	79,10
Estudiante	15	5,80
Trabajador remunerado	37	14,30
Desempleado u otro	2	0,80
ZONA DE RESIDENCIA		
Urbano	219	84,90
Urbano marginal	27	10,50
Rural	12	4,70
CONDICION DE USUARIO		
Asegurado	33	13,00
No asegurado	225	87,20
TIPO DE SEGURO		
Seguro Integral de Salud	8	24,20
EsSALUD	17	51,50
Particular	8	24,20
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	49	19,00
Reingreso	209	81,00
TIPO DE SERVICIO		
Consulta externa	0	0,00
Programa	258	100,00
TRANSPORTE		
Vehículo	245	95,00
A Pie	13	5,00
TIEMPO DE LLEGADA		
Media hora o menos	151	58,50
Más de media hora	90	34,90
Hasta una hora		
Más de una hora	17	6,00
ESTRATO SOCIAL		
Medio	3	1,20
Bajo	255	98,80

En la Tabla N° 1 se aprecia que la muestra estuvo conformada por 258 personas en su mayoría adultos, una décima parte son adolescentes. Las acompañantes de los niños que acuden a CRED poseen algún nivel de instrucción, destacando la instrucción secundaria y superior.

Alrededor de 80% de las acompañantes son amas de casa, cerca de una cuarta parte estudia o tiene un trabajo remunerado. Respecto a la zona de residencia, la mayoría reside en una zona urbana.

Casi 87% de encuestadas refiere que sus niños no tienen seguro de salud y sólo 13% indica contar con algún tipo de seguro. Del total de usuarios que sí tienen seguro de salud, un poco más de la mitad está afiliado al Seguro Social de Salud y una cuarta parte son beneficiarios del Seguro Integral de Salud mientras que otra cuarta parte posee seguro particular.

Las acompañantes indicaron que los niños que acuden al servicio de CRED son en su mayoría reingresos y una proporción menor son nuevos para el servicio.

El uso de vehículos es el medio de transporte más empleado por las encuestadas pero 5% se moviliza a pie para acudir al hospital.

El tiempo de desplazamiento de los hogares hasta el hospital dura en promedio media hora o menos para la mayoría de encuestadas. Para 35% les toma más de

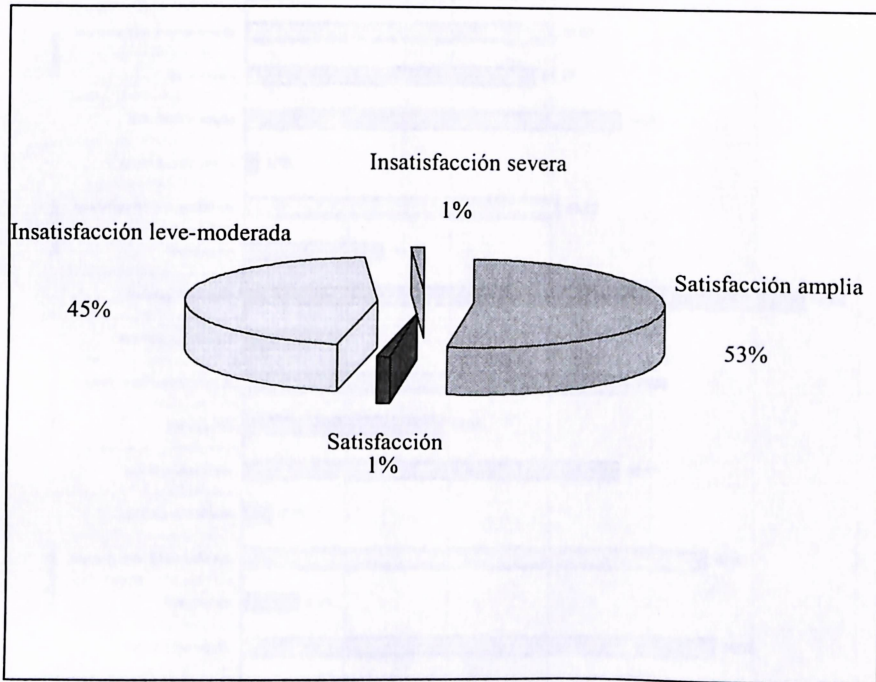
media hora hasta una hora movilizarse al hospital, para alrededor del 7% les toma más de una hora realizar la misma tarea.

Las enfermeras constituyen el grupo profesional que atendió al 100% del total de niños que participaron del estudio.

La mayoría de los encuestados tienen una condición de estrato social bajo.

GRAFICO 1

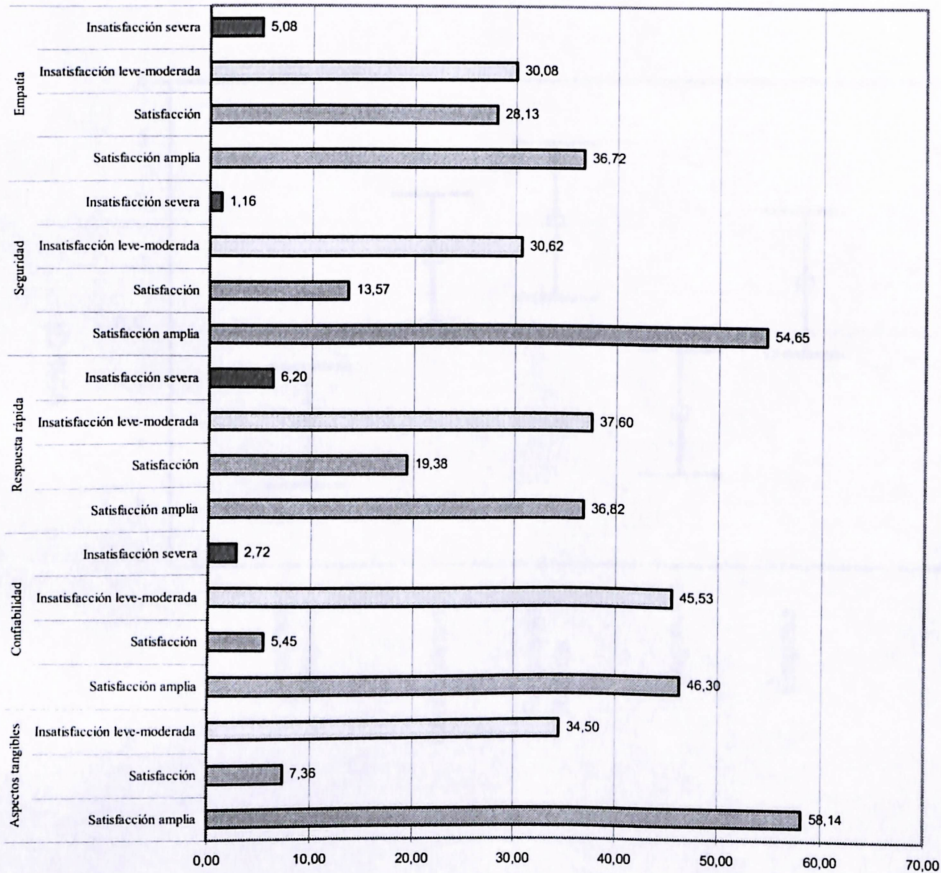
Niveles de Satisfacción. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



El Gráfico 1 muestra que la mayoría de las encuestadas manifiestan satisfacción amplia así como una proporción refiere insatisfacción leve a moderada. Muy pocas encuestadas refieren insatisfacción severa o satisfacción.

GRAFICO 2

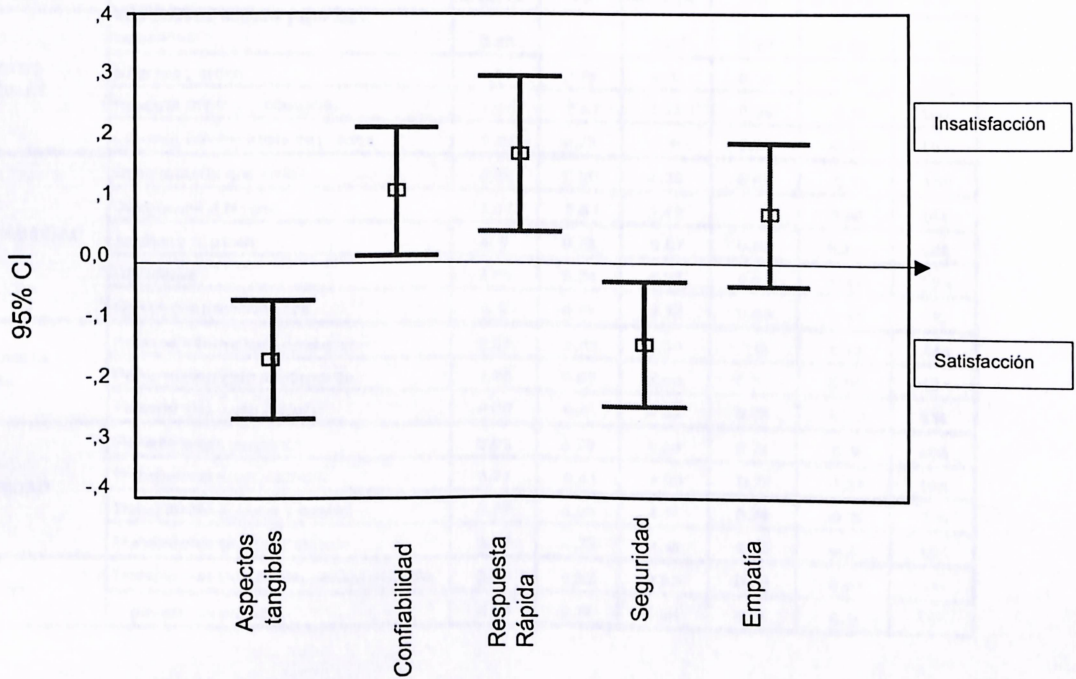
Niveles de Satisfacción por Dimensiones. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



En cuatro de las dimensiones de la calidad predomina la satisfacción amplia, seguido de insatisfacción leve a moderada. La mayor insatisfacción leve-moderada se encuentra en la dimensión de confiabilidad.

GRAFICO 3

Satisfacción Promedio según Dimensiones de la Calidad. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



En el Gráfico 3 se observa que el mayor grado de insatisfacción promedio corresponde a las dimensiones de respuesta rápida y confiabilidad. El menor grado de insatisfacción corresponde a las dimensiones de empatía, seguridad y aspectos tangibles.

TABLA 2

Niveles de Satisfacción promedio según Ítemes de las Dimensiones de la Calidad. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD	DESCRIPCION	EXPECTATIVAS		PERCEPCIONES		SATISFACCION	
		MEDIA	DS	MEDIA	DS	MEDIA	DS
ASPECTOS TANGIBLES	Instrumentos, equipos y aparatos necesarios	3,88	0,78	3,97	0,67	-0,09	1,13
	Limpieza y orden	4,07	0,78	4,16	0,60	-0,09	1,03
	Personal limpio y presentable	4,07	0,81	4,26	0,60	-0,18	1,04
	Letreros, señales y lista de precios	3,81	0,79	4,16	0,69	-0,36	1,04
CONFIABILIDAD	Cumple con lo que ofrece.	3,96	0,80	4,09	0,69	-0,13	1,07
	Cumple con el horario	4,07	0,81	3,49	1,12	0,58	1,48
	Auxilian y atienden	4,17	0,73	3,97	0,86	0,20	1,22
	Da recibos	3,69	0,84	4,28	0,60	-0,60	0,92
	Cuenta con medicamentos	4,17	0,79	3,72	0,83	0,45	1,10
RESPUESTA RAPIDA	Personal informa hora de atención	3,83	0,81	3,38	1,13	0,45	1,41
	Personal responde rápidamente	3,96	0,80	3,90	0,87	0,05	1,21
	Personal dispuesto a ayudar	4,00	0,81	4,04	0,76	-0,03	1,14
SEGURIDAD	Paciente siente confianza	3,93	0,79	4,09	0,74	-0,16	1,06
	Trabajadores saben informar	3,97	0,81	4,05	0,77	-0,07	1,06
	Trabajadores amables y atentos	3,97	0,80	4,14	0,76	-0,16	1,15
	Trabajadores se ayudan entre si	3,92	0,75	4,13	0,72	-0,21	1,01
EMPATIA	Trabajadores atienden las particularidades	3,95	0,83	3,99	0,79	-0,04	1,10
	El paciente es primero	4,21	0,74	4,04	0,74	0,17	1,04

La Tabla 2 muestra que los ítemes con insatisfacción leve-moderada promedio se encuentra en: cumple con horario, cuenta con medicamentos y, personal informa hora de atención, auxilian y atienden y el paciente es primero. También se aprecia que en todas las dimensiones de la calidad, existen ítemes que alcanzan niveles de satisfacción y satisfacción amplia.

En los aspectos tangibles se encuentra satisfacción amplia promedio en todos los ítemes, destacando la presencia de letreros, señales y listas de precios.

En confiabilidad se aprecia insatisfacción leve-moderada en cumple con horario, auxilian y atienden y cuenta con medicamentos, pero cumple con lo que ofrece y la entrega de recibos logran satisfacción amplia promedio de las encuestadas.

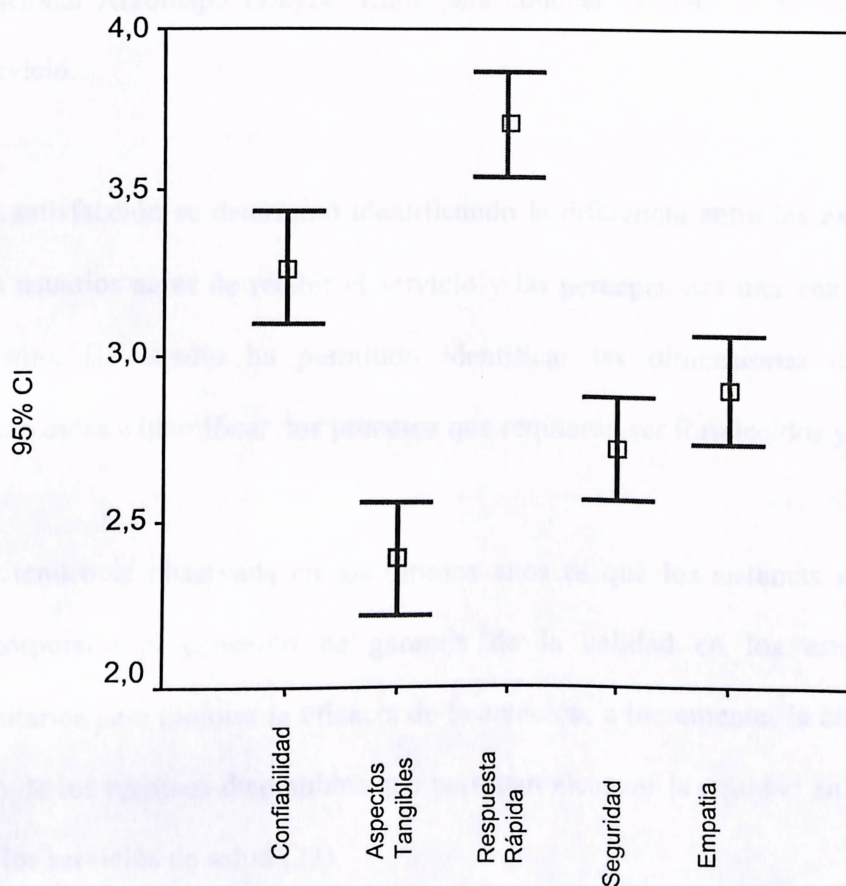
En respuesta rápida, el personal informa hora de atención alcanza un nivel de insatisfacción leve-moderada promedio mientras que los ítemes referidos a personal responde rápidamente y personal dispuesto ayudar tienen satisfacción promedio y satisfacción amplia promedio, respectivamente.

Respecto de la dimensión de seguridad, en todos los ítemes existen niveles de satisfacción amplia promedio. Sin embargo, el ítem de los trabajadores saben informar alcanza menor puntuación.

En la dimensión de empatía, los datos indican que el ítem “el paciente” es primero alcanza un nivel de insatisfacción leve a moderada promedio mientras que el ítem referido a: los trabajadores atienden las particularidades logra un nivel de satisfacción amplia.

GRAFICO 4

Priorización de las Dimensiones de la Calidad de Servicio de Usuarios Externos. Estudio de evaluación de calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2006.



El gráfico muestra que la respuesta rápida y la confiabilidad son las dimensiones priorizadas para las encuestadas del Programa de Crecimiento y Desarrollo.

VI DISCUSIÓN

Este estudio se realizó con el propósito de evaluar la calidad de servicio percibida por los usuarios externos del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza- Lima para conocer el nivel de satisfacción con el servicio.

La satisfacción se determinó identificando la diferencia entre las expectativas de los usuarios antes de recibir el servicio y las percepciones una vez culminado el mismo. El estudio ha permitido identificar las dimensiones de la calidad priorizadas e identificar los procesos que requieren ser fortalecidos y mejorados.

La tendencia observada en los últimos años es que los sistemas sanitarios han incorporado el concepto de garantía de la calidad en los establecimientos sanitarios para mejorar la eficacia de la atención, e incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles que permitan alcanzar la equidad en la prestación de los servicios de salud (23).

En este sentido, la satisfacción de usuarios mide la calidad de los servicios de salud y es considerado como uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad (19) que influyen sobre la demanda de atención y es considerada como un eje relevante en la evaluación de los servicios de salud (24). En la medida que la gestión sanitaria valore este tipo de aportes, los estudios de evaluación de la calidad se convierten en una herramienta valiosa para

fortalecer procesos que han motivado satisfacción y mejorar aquellos que han provocado insatisfacción entre los usuarios. La calidad está directamente relacionada con los aspectos de eficiencia y efectividad, para lo cual hay que evaluarla con la finalidad de contar con un instrumento para la toma de decisiones dentro del proceso de gestión en los servicios de salud (25).

Garantizar la calidad de los servicios es una necesidad siempre vigente en los servicios de salud públicos donde se deben optimizar los recursos y procurar que éstos sean accesibles a la población (26).

Bajo el enfoque de derechos ciudadanos en salud la satisfacción percibida de los usuarios es entendida como una expresión de su participación en la toma de decisiones sobre su propia salud en el marco de una reorientación de los servicios sanitarios donde se establecen mecanismos de diálogo y encuentro entre el proveedor del servicio y el usuario, para propiciar la construcción de políticas que favorezcan el acceso a servicios de salud integrales y de calidad (4).

Los estudios existentes han evaluado la satisfacción de la calidad en pediatría empleando dentro de su metodología a una población infantil como muestra, cuyo motivo de consulta es una patología. Sin embargo, no se registran estudios de satisfacción de la calidad en un Programa de Crecimiento y Desarrollo, servicio donde acuden niños sanos y que está estrechamente vinculado por un lado a la prevención y promoción de la salud, actual prioridad en la política sanitaria del

sector (27) y por otro lado, a una población vulnerable que el Estado tiene el mandato constitucional de proteger (28).

El estudio se realizó con la autorización de la dirección del hospital y contempló la selección sistemática de la muestra. Para establecer si la población muestral no tiene sesgo de selección, se debe considerar que ésta poseería las mismas características del resto de la población que no participó en el estudio y habría sido considerada siguiendo el flujo normal de afluencia al servicio, es decir, las encuestas fueron tomadas a lo largo del horario de atención. En este sentido, la muestra cuenta con una representación de la población y los datos recopilados sirven para representar a los usuarios del Programa CRED en estudio. Además, a pesar de que la muestra está compuesta por nuevos y reingresantes al programa CRED no existe diferencia de promedios en las respuestas de los ítems de la calidad, por lo que se puede afirmar que la muestra representa a la población de nuevos y reingresantes.

El estudio consistió en la aplicación de encuestas empleando el instrumento SERVQUAL por un equipo de encuestadores debidamente capacitados ajenos al servicio y al hospital para evitar la subjetividad y favorecer el recojo de información. El instrumento empleado ha sido único y la mayoría de las encuestadas, como acompañantes de los niños que acuden a CRED, aceptaron voluntariamente responder la encuesta y estuvieron orientados en lugar, tiempo y persona y cuentan con algún nivel de instrucción; de manera que no existiría posibilidades de cambios o confusión en las respuestas de las encuestadas

manteniendo la validez interna del estudio. La consistencia de la encuesta SERVQUAL fue determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach el cual fue de 0.894, que indica una consistencia alta, es decir las preguntas del instrumento fueron pertinentes para el presente estudio.

Por el tipo de población que acude a CRED se comprende que la totalidad de acompañantes son del sexo femenino y en su mayoría adultos, debido a que en nuestro medio es común que la madre asuma el cuidado del niño pequeño y es quien acompaña a su hijo a las consultas de salud. Tradicionalmente, los estudios sobre salud infantil independientemente de su naturaleza, emplean a las madres como fuente de información porque se encargan del cuidado de sus hijos y cuentan con mayor y mejor información, facilitando el recojo de datos durante las investigaciones, esto también favorecería la validez interna del estudio. Se espera que una población muestral sea un medio efectivo para conocer las características del universo (29).

Aunque la mayoría de encuestadas reside en zonas urbanas, el HNAL tiene una ubicación céntrica y estratégica en la ciudad de Lima con grandes corredores viales que permiten el acceso de la población de zonas periféricas de la ciudad mediante el uso de vehículos, e incluso se atienden personas del ámbito rural, esto se explica por la especialización en el área materno infantil del HNAL constituyéndose en un establecimiento de referencia nacional.

Las facilidades de acceso geográfico influyen sobre el tiempo de desplazamiento que para el presente estudio oscila en promedio entre media hora o menos.

El HNAL es un hospital público del MINSA destinado a atender a la población no asegurada, por ello se entiende que 87,2% no tenga algún tipo de seguro de salud, quienes a pesar de poseerlo prefieran este establecimiento podría deberse a que es frecuente encontrar que las madres cuyo parto fue atendido en el HNAL también prefieran retornar para el control de sus hijos o porque el acceso a las citas de control es más accesible y menos espaciado que en EsSALUD, que es el asegurador más importante del estudio. Es oportuno mencionar que, de los niños asegurados casi una cuarta parte están afiliados al SIS por su condición de pobreza, esto guarda coherencia con la condición de estrato social bajo que tiene la mayoría. Sin embargo, no se halló una proporción mayor de afiliados al SIS, debido al tamizaje que realiza este tipo de seguro y porque los usuarios pagan por el servicio.

Respecto a la evaluación de la satisfacción global con la calidad de servicio recibido en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, 53% de las encuestadas refieren satisfacción amplia y 45% percibe insatisfacción leve – moderada.

Los resultados obtenidos sobre la satisfacción en el presente estudio podrían explicarse porque la población infantil que acude a este servicio son niños aparentemente sanos y el motivo de la consulta es porque la madre o acompañante desea conocer los progresos en el desarrollo y crecimiento del niño, saber que

prácticas seguir para estimularlo. En ese sentido, las madres o acompañantes reciben información de los avances observados por el personal de salud, que de alguna manera podrían ser interpretados como una respuesta directa de los cuidados que ella le brinda a su hijo. El Programa CRED brinda mucha información y mensajes educativos para las madres, cuidadores y familia por lo tanto, si la madre o acompañante no escuchó lo que esperaba escuchar o no le mostraron lo que esperaba podría explicar la insatisfacción. Desde el punto de vista de las encuestadas, el 81% son reingresantes al servicio, lo que podría contribuir a una familiarización con el servicio y el personal.

Por otro lado, la insatisfacción leve a moderada podría explicarse porque la población tiene como razón principal para elegir un establecimiento de salud su cercanía (21) aunque no tenga todos los atributos de calidad que espera, o porque más del 96% de las encuestadas tiene instrucción secundaria y superior. Al respecto, Díaz (30) en su estudio de “Factores Maternos que influyen en el Desarrollo Psicomotriz de los niños de 2-5 años” en el Programa CRED del primer nivel de atención, encontró que 87% de madres tiene instrucción secundaria y superior; y se relaciona con un mejor nivel de conocimientos sobre estimulación temprana del niño y crecimiento y desarrollo, por ello podría plantearse que las acompañantes de este estudio tendrían mayores expectativas de una mejor atención lo que influencia sobre la puntuación en los ítems de la calidad(31).

Estos datos se semejan a los reportados por Paredes (32), quien en el 2005 emplea la metodología SERVQUAL con 200 usuarios externos de un centro materno infantil en Trujillo, incluye entre los servicios estudiados al Programa CRED hallando que 49% de usuarios satisfechos y 51% de insatisfechos, datos similares a los reportados en este estudio. Maldonado (33) en el 2005 estudió la calidad de servicio de la consulta externa de medicina, pediatría, y ginecología de un policlínico de EsSALUD con un cuestionario PSQ18 hallando un nivel de satisfacción global de 82% en una muestra de 200 encuestados, se podría afirmar que existen varios servicios evaluados y se desconoce qué servicio otorga mayor satisfacción al resultado promedio; sin embargo este resultado es similar a los resultados del presente estudio por el hallazgo de un significativo nivel de satisfacción con el servicio . Rojas (34) utilizó también el cuestionario PSQ18 en su estudio con una muestra de 320 usuarios de los servicios de medicina general, cirugía, ginecología y pediatría de un hospital de EsSALUD; hallando 80.9% de satisfacción global. En estos dos últimos estudios, el servicio de pediatría fue incluido entre los servicios estudiados, aunque sus resultados guardan sus diferencias metodológicas con el presente estudio, podrían tener algo en común por el tipo de usuarios y la población muestral (madres o acompañantes de los niños) que expresan generalmente satisfacción porque su niño haya sido atendido por un especialista.

Al evaluar los niveles de satisfacción por dimensiones de la calidad, se observa que en todas las dimensiones de la calidad existen niveles de satisfacción y satisfacción amplia que oscilan entre 51% a 68%. En la dimensión de empatía, las

encuestadas perciben algún nivel de satisfacción que alcanza 64.85% (satisfacción amplia: 36.72% y satisfacción: 28.13%) lo que podría asociarse a la familiarización de las encuestadas con el personal de salud porque en su mayoría han acudido anteriormente al programa, y con los procedimientos rutinarios del servicio que generan información del estado de bienestar del niño. Por otro lado, en el campo de la calidad Berry (15) sostiene que el comportamiento y la motivación son elementos importantes para que las organizaciones mejoren el servicio, por ello debe contarse con personal que muestre actitud y habilidad para asumir el rol asignado. En ese sentido, esta exigencia es compatible con la atención de niños que requiere de un especial carisma, cuidado y empatía del personal con el niño y el acompañante para lograr su colaboración.

El Programa de CRED cuenta con dos enfermeras permanentes del hospital, quienes se constituyen en el grupo profesional que provee el servicio, y alrededor de cinco alumnas del tercer año de enfermería de una universidad particular en cada turno, hecho que podría estar influyendo positivamente en la percepción de la calidad en esta dimensión.

En relación con la dimensión seguridad, la satisfacción alcanza 68,22 % (satisfacción amplia: 54,65% y satisfacción: 13,57%) lo que indicaría que la atención brindada es percibida con credibilidad y libre de riesgos o peligros. Esto podría relacionarse a las demostraciones de prácticas sobre el aspecto motor, motor fino, social y lenguaje del niño que son visualizados por el acompañante mediante evaluaciones psicomotoras y la medición antropométrica (peso y talla)

realizados por la enfermera. Estos procedimientos requieren una tecnología sencilla y no amerita alta especialización sino más bien paciencia para observar las respuestas del niño y mostrarlos al acompañante en los carnets del niño sano.

Al evaluar la dimensión de respuesta rápida, predomina la insatisfacción leve-moderada en 37,60% asociado a los prolongados tiempo de espera considerando que para alrededor de 42% de encuestadas les toma de una hora a más el desplazamiento al hospital, además del tiempo invertido en la sala de espera que en promedio es de 2 a 3 horas para ser atendido. Este tiempo es muy valioso para las madres o acompañantes porque una cuarta parte estudia o tiene un trabajo remunerado lo que implica postergar dichas obligaciones para acceder a la atención, no menos importante es para casi 80% de acompañantes que si bien se dedican a las tareas del hogar deben dedicar parte del día para este fin, lo cual podría afectar su desempeño en el hogar.

La confiabilidad es una dimensión que recoge 51,75% de la satisfacción de las encuestadas (satisfacción amplia: 46,30% y satisfacción: 5,45%) lo que podría comprenderse por las razones expuestas, sin embargo en esta dimensión se aprecia que un significativo 48,25% percibe insatisfacción (insatisfacción leve-moderada: 45,53% e insatisfacción severa:2,72%) quizás por la participación del alumnado de enfermería, constituido por jóvenes que se convierten en el personal mayoritario y más visible del servicio, lo cual podría inspirar temor o preocupación de las usuarias respecto de los diagnósticos de enfermería, la

realización de procedimientos con poca destreza y transmisión de mensajes adecuados a las inquietudes maternas.

Respecto a la dimensión de aspectos tangibles, la satisfacción llega a 65,50% (satisfacción amplia: 58,14% y satisfacción: 7,36%) la cual está estrechamente vinculada a la infraestructura, equipos y mobiliario de la sala de espera y del consultorio decorado con motivos infantiles y con información sobre cuidados esenciales del niño. Sin embargo, 34,50 % percibe insatisfacción lo que podría explicarse por la falta de renovación y mantenimiento de balanzas, camillas, tallímetros, etc.

En la satisfacción promedio según dimensiones se observa que la insatisfacción promedio corresponde a las dimensiones de respuesta rápida y confiabilidad. Como lo descrito, la respuesta rápida es una de las debilidades del programa en parte por los tiempos prolongados de espera antes de ser atendidos y las encuestadas creen que el personal no cuenta con la habilidad y destreza que podría asociarse a la inexperiencia del alumnado que participa en el servicio, dado que CRED brinda servicios de prevención y promoción de la salud y no son de alta complejidad.

Al evaluar la calidad por ítemes por dimensiones las percepciones indican que predomina la satisfacción amplia hasta en un 66,7% (12 ítemes) del total de ítemes estudiados, un 28% (5 ítemes) tienen insatisfacción leve-moderada, y sólo el 5,5% (1 ítem) corresponde a satisfacción. Los ítemes con mayor insatisfacción

correspondieron a cumplir con el horario, contar con medicamentos e informar horario de atención, de los cuales dos corresponden a la dimensión de confiabilidad y uno a respuesta rápida. Al respecto, es pertinente anotar que en Programa CRED no se entregan ni se prescriben medicamentos, sin embargo algunos de los usuarios pueden ser derivados a pediatría por presentar alguna patología en el momento de la consulta, posterior a esta atención es frecuente que visitantes médicos obsequien muestras médicas, por ello es probable que las encuestadas identifiquen a este personal externo al hospital como parte del mismo y consideren que contar con medicamentos es parte del servicio.

Las mayores expectativas estuvieron relacionadas a que el usuario sea priorizado en la atención, que se cuente con medicamentos, y los auxilian y atienden. Mientras que las menores expectativas ubican a la entrega de recibos, la presencia de letreros, señales y lista de precios y si el personal informa la hora de atención. Donde se registran las más altas expectativas también se reportan niveles de insatisfacción leve- moderada.

De las dimensiones evaluadas la mayoría de encuestadas ha priorizado la respuesta rápida, es decir recibir la atención en el tiempo previsto y de forma oportuna. Las múltiples tareas y ocupaciones que desarrollan las madres o acompañantes dentro y fuera del hogar convierten el uso del tiempo en una necesidad que debe ser manejada con cuidado para compartir sus roles. Este hallazgo se sustenta en lo encontrado por Aguirre (35) quien estudió las percepciones de la calidad de 80 usuarios externos de un centro de salud en

Otuzco- La Libertad, empleando la encuesta SERVQUAL y un grupo focal para complementar los resultados; halló que la respuesta rápida es la dimensión priorizada. Ese dato, pese a la distinta metodología empleada, es relevante porque diversos estudios cuantitativos y cualitativos confirman que la atención rápida es uno de los mayores requerimientos de los usuarios de los servicios de salud del MINSA (4, 21).

Así mismo, Lizarraga (36) en el 2004 evaluó la calidad de servicio de usuarios externos de pediatría del Hospital Regional Las Mercedes en Chiclayo, y halló que 88% de los usuarios percibieron insatisfacción leve-moderada y la dimensión más priorizada fue respuesta rápida. Estas cifras podrían explicarse por que el servicio atiende a niños enfermos, situación que generaría mayores expectativas de los acompañantes por una atención personalizada y rápida, por lo tanto las posibilidades de insatisfacción son mayores. Los resultados de este estudio se diferencian con el presente porque el nivel de insatisfacción leve-moderada alcanza a 45% pero se semeja con la priorización de la respuesta rápida lo que indicaría que independientemente de la naturaleza del servicio y el motivo de consulta los usuarios consideran a la respuesta rápida como un indicador de la calidad de servicio.

En segundo lugar, las encuestadas priorizaron la confiabilidad relacionada a la habilidad y destreza del personal a brindar el servicio en forma fiable y cuidadosa. Este atributo de la calidad está asociado a la confianza que tienen las acompañantes al servicio, los resultados de este estudio estarían indicando que las

encuestadas habrían observado ciertas deficiencias o dudas en el personal durante los procedimientos en el servicio prestado.

En relación a los resultados de este estudio en comparación con otros, se podría afirmar que no existen estudios similares en la ciudad de Lima, pero en otras regiones del país se han desarrollado estudios con similar metodología pero con usuarios externos del servicio de pediatría con alguna asociación por la población infantil que se atienden en este tipo de servicio; además existen estudios que han combinado el servicio de pediatría con otros servicios maternos, por lo cual no son estrictamente comparables. Los estudios se han realizado en establecimientos del primer nivel de atención y en hospitales de EsSALUD, cuyo tipo de usuarios y dinámica de atención, entre otros son distintos a los usuarios que acuden a un hospital del MINSA.

VII. CONCLUSIONES

1. Los usuarios del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en su mayoría, están satisfechos con la calidad de servicio recibido.
2. Los usuarios del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza identifican: cumplir con el horario, contar con medicamentos e informar el horario de atención, como aspectos críticos del servicio.
3. En el servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo las encuestadas demandan atención rápida y confiabilidad como requisitos de un buen servicio.

VIII RECOMENDACIONES

1. Utilizar los hallazgos del presente estudio para identificar oportunidades de mejora de la calidad de servicio del Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
2. Incentivar el desarrollo de estudios cualitativos para conocer las demandas y necesidades detalladas de los usuarios sobre la calidad de servicio del Programa de CRED.
3. Socializar los resultados del presente estudio con los trabajadores del Programa de Crecimiento y Desarrollo para que facilite la elaboración de estrategias de mejora.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. Quality and Accreditation in Health Care Services. A Global Review. Geneva: WHO; 2003.
2. Donabedian A. Garantía de la Calidad de la Atención Médica: un Texto Introductorio. 1º edición. México: Instituto Nacional de Salud; 1990.
3. Elgegren R. Calidad Total en Salud. Revista de la Asociación Peruana de Hospitales 1997; 1: 21-26.
4. Ministerio de Salud. Ayacucho: Respuesta a la Carta de la Salud. Lima: MINSA; 2006.
5. Santacruz J. Acreditación de Hospitales y Garantía de la Calidad. Revista de la Asociación Peruana de Hospitales 1997; 1: 16-20.
6. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. Journal of Retailing 1994; 70: 201-230.
7. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. Lima: MINSA; 2002.
8. Lozano L. ¿Qué es Calidad Total. Rev Med Hered 1998; 9: 28-35.
9. Horovitz J. La Calidad del Servicio. 1º edición. España: Edigrafos; 1991.
10. Caravedo L. Perspectivas de los Servicios de Salud en el Perú. Rev Med Hered 1998; 9: 129-30.
11. Miyahira J. Calidad de los Servicios de Salud ¿Es posible?. Rev Med Hered 2001; 12: 75-77.
12. Bruce J. Elementos Fundamentales de la Calidad de la Atención. Un Marco Conceptual Sencillo. México: Population Council; 1998.
13. Jiménez R. Indicadores de Calidad y Eficiencia de los Servicios Hospitalarios. Una Mirada Actual. Rev Cubana Salud Pública. [Online]. Ene-mar. 2004; 30, no.1[citado 24 setiembre 2006]. Disponible en la World Wide Web: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0864-3466.
14. Díaz J, Halbe H. Calidad de Atención en los Servicios Clínicos de Planificación Familiar en América Latina. México, D.F: Population Council; 1990.

15. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 1988; 64: 12-40.
16. Berry L, Zeithaml V, Parasuraman A. Five Imperatives for Improving Service Quality. *Sloan Manage Rev* 1990; 31: 29-38.
17. Ministerio de Salud. El Desafío del Cambio de Milenio: Un Sector con Equidad, Eficiencia y Calidad. Lineamientos de Política de Salud 1995-2000. 4ª edición. Lima: MINSA; 1998.
18. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima: MINSA; 2001.
19. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Lima: MINSA; 2002.
20. Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud. Lima: MINSA; 2002.
21. Ministerio de Salud. Línea Basal de la Calidad en Establecimientos del Primer Nivel de Atención. Lima; MINSA; 2003.
22. Ministerio de Salud. Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima: MINSA; 2003.
23. Organización Panamericana de la Salud. La Garantía de la Calidad. Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe. Washington: OPS/OMS; 1992.
24. Seclén J, Darras Ch. Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de Accesibilidad Asociados. Perú, 2000. *An Fac Med* 2005; 66: 127-141.
25. Lituma D. Evaluación de la Calidad en la Atención de Salud. *Revista de la Asociación Peruana de Hospitales* 1997; 1: 27-33.
26. Reyes H, Meléndez V, Pineda L. Programa de Garantía de Calidad en el Primer Nivel de Atención. *Salud Publica Mex*; 32: 232-42.
27. Ministerio de Salud. Lineamientos de Política Sectorial para el Período 2002-2012 y Principios Fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio Agosto 2001- Julio 2006. Lima: MINSA; 2002.
28. Oficina Panamericana de la Salud. Hacia el Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio en el Perú. Lima: OPS; 2006.

29. Canales F, Alvarado E, Pineda E. Metodología de la Investigación. Manual para el Desarrollo de Personal de Salud. México: Limusa; 1986.
30. Díaz G. Factores Maternos que influyen en el Desarrollo Psicomotriz de los niños de 2-5 años del Centro de Salud Leoncio Prado-Rímac. [Tesis Bachiller]. Lima: UPCH; 1998.
31. Namoc J. Calidad de Servicio Percibida por los Usuarios Externos del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – EsSALUD La Libertad-2004. [Tesis Maestría]. Lima: UPCH; 2004.
32. Paredes H. Evaluación de la Calidad de Servicio desde la Perspectiva de la Satisfacción del Usuario Externo de los Consultorios Externos del Centro de Salud Materno Infantil Madre de Cristo, Trujillo 2004. [Tesis Maestría]. Lima: UPCH; 2005.
33. Maldonado M. Satisfacción del Usuario en la Consulta Externa de Medicina General, Pediatría y Ginecología. Policlínico Manuel Manrique Nevado, EsSALUD Chiclayo 2004. [Tesis Maestría]. Lima: UPCH; 2005.
34. Rojas E. Satisfacción del Usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría. Hospital I Naylamp Essalud de Lambayeque. 2004. [Tesis Maestría]. Lima: UPCH; 2005.
35. Aguirre O. Evaluación de la Calidad de Servicio en el Centro de Salud de Otuzco. [Tesis Maestría]. La Libertad: UPCH; 2002.
36. Lizarraga I. Evaluación de la Calidad de Servicio desde la Percepción del Usuario Externo Departamento de Pediatría Hospital Regional Las Mercedes Chiclayo, marzo 2004. [Tesis Maestría]. Chiclayo: UPCH; 2004.

ANEXO N° 1: Encuesta SERVQUAL

Medición de la Calidad de Servicio

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. Obstetriz ()
 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
Vídeo 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					

PRIORIZACIÓN DE DIMENSIONES

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

DIMENSIONES	ORDEN
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 N° 2: Fichas de Lectura Óptica

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

USE SOLO LAPIZ N°2

EJEMPLO DE LLENADO
 SI USTED DEBE MARCAR: 10 AÑOS.
 DEBERÁ LLENAR EL CAMPO DE LA SIGUIENTE MANERA →

EDAD									
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CORRECTO ● **ERRORES** ⊗ ⊕ ⊖

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

ANEXO N° 3: Autorización del Hospital nacional Arzobispo Loayza



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA

Lima, 07 de febrero de 2006

OFICIO N° 00109 – 06 – HNAL -OADel

Doctor.
FERNANDO SALAZAR SILVA
Decano
Escuela de Postgrado Victor Alzamora Castro
Universidad Peruana Cayetano Heredia
Presente.-

Referencia : Expediente N° 00941-2006

De mi mayor consideración.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle en atención al documento de la referencia que habiendo cumplido con todos los requerimientos establecidos por el hospital, autorizó a Usted la ejecución de la investigación "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA". Para el efecto debe registrar su trabajo de investigación en la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación

Sin otro particular hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

DRH/
Laura
c. el Archivo

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA
Diana Rodríguez Hurtado
DRA. DIANA RODRIGUEZ HURTADO
Jefe de la Oficina de Promoción y Apoyo a la Docencia e Investigación
Calle de la Tecnología 11487
LIMA PERU

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Arzobispo Loayza
Luis Sánchez Hurtado
D. LUIS SANCHEZ HURTADO
EMP. 11487
DIRECTOR GENERAL