

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL BENI

“JOSE BALLIVIAN”

FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS

CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS



**CALIDAD EN EL SERVICIO DE SALUD Y LA SATISFACCION DE
LOS USUARIOS DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL
GUAYARAMERIN**

TESIS DE GRADO

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REALIZADA POR : Univ. Doraliza Motty Morales

TUTOR : M. Sc. Lic. Ramiro Irineo Álvarez Mamani

GUAYARAMERIN – BENI – BOLIVIA

MARZO 2019

HOJA DE APROBACION

Fecha de aprobación de Tesis de Grado.....de.....del 2019

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

FIRMAS

1.- Lic. Yrasi Balcázar Yomeye

2.- Lic. Richard Milton Encinas Claros

3.- Lic. Diego Nuñez Sotto

TUTOR

M. Sc. Lic. Ramiro Irineo Álvarez Mamani

POSTULANTE

Univ. Doraliza Motty Morales

DEDICATORIA

A Dios por ser la palabra de esperanza en nuestras vidas

A mi padre Augusto Motty Martínez, por dedicar su vida a formarnos y amarnos

A mi Madre, Azucena Morales Rodríguez (+) por ser la luz que brilla en mi corazón, gracias madre por traerme a este mundo.

A mis hijas Carla Azucena y Damaris que son la razón de mi vida, y mejor bendición que Dios me pudo regalar.

A mis hermanos, Alejandra, Osvaldo y mis Tías Aresy y Lorenza por su cariño y constante apoyo.

A la Lic. Eva Rodríguez Salvatierra que siempre me brindó su apoyo, comprensión y colaboración.

Gracias.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Autónoma del Beni “José Ballivian”, Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Administración de Empresas, por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios superiores.

A los docentes que a través de los años con sus enseñanzas, colaboraron en mi formación profesional.

A la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín, por la información obtenida y gracias a ello, pude realizar el presente trabajo de investigación.

Al M.S.c. Lic. Ramiro Irineo Álvarez Mamani Tutor del presente trabajo investigativo, por el valioso apoyo, la dedicación desinteresada y el tiempo empleado en ayudar a elaborar este trabajo de investigación.

Gracias

ÍNDICE GENERAL

Contenido

INTRODUCCION	1
o SITUACIÓN PROBLÉMICA	2
o PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO	2
o OBJETIVOS	3
➤ Objetivo General	3
➤ Objetivos específicos	3
o JUSTIFICACIÓN	3
➤ Justificación social	3
➤ Justificación económica	4
➤ Justificación Académica.....	4
o HIPÓTESIS	4
➤ Hipótesis general.....	4
➤ Hipótesis específicas	4
• Hipótesis específica N° 01	4
• Hipótesis específica N° 02	5
o DETERMINACIÓN DE VARIABLES	5
o OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	5
CAPITULO I	9
ANTECEDENTES	9
CAPITULO II.....	11
METODOLOGIA	11
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	11
➤ Investigación correlacional – transversal.....	11
2.2 ALCANCES	13
2.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	14
2.4 METODOS DE INVESTIGACION.....	15

2.4.1 Métodos teóricos.....	15
2.4.2 Métodos empíricos.....	16
2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	16
2.6 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION	17
CAPITULO III.....	19
MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL	19
3.1 MARCO TEORICO	19
3.1.1 Calidad, servicio, clientes	19
3.1.2 Dimensiones de la calidad	22
3.1.3 Necesidades, expectativas y satisfacción	23
3.1.3 Percepciones	24
3.2 MARCO CONCEPTUAL	25
3.2.1 Concepto de administración.....	25
3.2.2 Administración de la calidad	26
3.2.3 Concepto de calidad.....	26
3.2.4 La calidad de la atención médica.....	26
3.2.5 Calidad Sanitaria.....	26
3.2.6 Concepto de calidad de servicio	27
3.2.7 Clientes y usuarios	27
3.2.8 Servicio	28
3.2.9 Satisfacción.....	28
3.2.10 Atención.....	28
3.2.11 Regresión	28
3.2.12 Correlación.....	29
CAPITULO IV	30
DIAGNÓSTICO	30
4.1 RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL	30
4.2 MISIÓN	30
4.3 VISIÓN	31
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	31

4.5 RESULTADOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL GUAYARAMERÍN.....	33
4.5.1 Variable dependiente	33
4.5.2 Variable independiente	39
CAPITULO V.....	57
VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS.....	57
5.1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	58
5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	60
5.3 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS.....	63
5.3.1 Hipótesis específicas.....	66
5.3.1.1 Hipótesis específica N° 01	66
5.3.1.2 Hipótesis específica N° 02	67
CAPITULO VI	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFIA	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido

Figura N° 2.1 Diseño correlacional simple.....	14
Figura N° 2.2 Diseño correlacional múltiple.....	14
Figura N° 2.3Diseño regresión lineal simple.....	15
Figura N° 4.1 Organigrama CNS Regional Guayaramerín.....	32

ÍNDICE DE GRAFICOS

Contenido

Gráfico N° 4.1 Indicadores de la dimensión validez.....	34
Gráfico N°4.2 Indicadores de la dimensión lealtad.....	37
Gráfico N° 4.3 Indicadores de la dimensión fiabilidad.....	40
Gráfico N° 4.4 Indicadores de la dimensión profesionalidad.....	43
Gráfico N°4.5 Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta.....	46
Gráfico N° 4.6 Indicadores de la dimensión empatía.....	48
Gráfico N° 4.7 Indicadores de la dimensión elementos tangibles.....	51
Gráfico N° 4.8 Indicadores de la dimensión seguridad.....	54
Gráfico N° 5.1 Promedio y desviación estándar de la variable independiente.....	62
Gráfico N° 5.3 Correlación de las variables calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios.....	65

INDICE DE CUADROS

Contenido

Cuadro N° 1 Operacionalización de las variables.....	6
Cuadro N° 5.1 Estadígrafo de las dimensiones de la variable dependiente.....	59
Cuadro N° 5.2 Estadígrafo de las dimensiones de la variable independiente.....	61
Cuadro N° 5.3 Correlación e las variables calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios de la CNS Regional Guayaramerín	64
Cuadro N° 5.4 Correlación de las variables calidad del servicio de salud y la percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos en la CNS Regional Guayaramerín.....	66
Cuadro N° 5.5 Correlación de las variables calidad del servicio de salud y la lealtad de los usuarios hacia la CNS Regional Guayaramerín.....	67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “**Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín**”, tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre las variables calidad en el servicio (independiente) y la variable satisfacción de los usuarios (dependiente). La muestra para la presente investigación quedó conformada por 241 usuarios, para ello el tipo de investigación que se utilizó fue el correlacional transversal, el cual determinó el grado de relación de ambas variables, la técnica aplicada para determinar la percepción de los usuarios acerca de los servicios recibidos fue la encuesta, y el instrumento utilizado para recoger la información fue el cuestionario. El resultado que se obtuvo de la investigación fue que la calidad en los servicios de salud no tiene una relación significativa positiva con la satisfacción de los usuarios, debiéndose este aspecto a que la percepción que tienen los usuarios respecto a la atención recibida de los servicios que brinda la CNS Regional Guayaramerín no cumple con las necesidades y expectativas del usuario para la conformidad con este servicio de salud.

INTRODUCCION

La calidad en el servicio en cualquier institución de salud, es un factor de primordial importancia, tanto para los pacientes asegurados, como para la sociedad en general, puesto que este no es cualquier tipo de servicio, más bien se trata de solucionar problemas directamente relacionados con la salud de una persona, y en caso de error u omisión serios, se puede atentar incluso con la vida del paciente.

El trabajo de investigación **“Calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín”** con su objetivo investigativo general de determinar la relación de la calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

Se aplicó la técnica de la encuesta a 241 usuarios a objeto de ser analizados.

El presente trabajo utilizó el tipo de investigación correlacional transversal, y el tipo de prueba de regresión lineal y de esta forma se pudo analizar la asociación de variables calidad en el servicio (independiente) y satisfacción de los usuarios (dependiente), donde se obtuvo como resultado que la calidad en el servicio de salud no tiene relación significativa positiva con la satisfacción de los usuarios.

Lo que se propone en el siguiente trabajo de investigación es relacionar la calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios y de esta manera mejorar la calidad del servicio que brinda la institución, que contenga: un análisis de la alta gerencia, capacitación y desarrollo de todo el personal y mejorar los procesos necesarios para la adecuada prestación del paquete de servicios, desarrollo de normas de calidad, desarrollo de indicadores de satisfacción del cliente, y por ultimo las medidas que fueren necesarias aplicadas a las áreas que deben ser mejoradas.

○ **SITUACIÓN PROBLÉMICA**

En la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín mediante entrevistas preliminares a usuarios se pudo determinar:

- La demora en la atención médica provoca un malestar en los familiares y en los usuarios ya que muchos se encuentran en estado delicado de salud ocasionando reclamos a la gerencia y denuncias a la Central Regional y Departamental.
- Inadecuada atención por parte del personal de salud, generando diversas discusiones de disconformidad con el servicio.
- Falta de especialistas en algunas áreas, es cuestionada por parte del personal y de los usuarios, debiendo trasladarse a otras regiones para buscar una mejor atención y especialidades de las cuales carece la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.
- Carencias de insumos, provoca una atención inadecuada a los pacientes en su tratamiento y dosificación médica.
- Equipamiento inapropiado, lo que genera diagnósticos fallidos al usuario.

En base a lo observado se pudo llegar a determinar que se desconoce si existe una relación entre calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios.

○ **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA CIENTÍFICO**

¿Cuál será la relación de la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín?

○ **OBJETIVOS**

➤ **Objetivo General**

Determinar la relación de la calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín

➤ **Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico sobre la satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa y la calidad de servicio que les brinda la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín
- Definir el grado de relación entre la calidad del servicio y percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos en la CNS Regional Guayaramerín.
- Definir el grado de relación entre la calidad del servicio y la lealtad de los usuarios con la CNS Regional Guayaramerín.

○ **JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación tiene como propósito identificar cual es la relación de la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los usuarios de la CNS Regional Guayaramerín, y se justifica desde tres puntos de vistas:

➤ **Justificación social**

Desde el punto de vista social la investigación permitirá que las personas logren mayores beneficios y menores riesgos al recibir los servicios de salud que ofrece la CNS Regional Guayaramerín, que se sientan satisfechos, alegres al ir a realizar una consulta, ya que sabrán que obtendrán resultados confiables y la institución seria reconocida por su buena labor en beneficio de sus clientes.

➤ **Justificación económica**

Desde el punto de vista económico, mejorara los ingresos económicos de las familias aseguradas, al contar con un servicio de calidad en la CNS regional Guayaramerín, ya no tendrán que acudir a clínicas privadas generando costos económicos, imprevistos.

➤ **Justificación Académica**

La presente investigación se justifica académicamente porque en el presente trabajo se aplicarán conocimientos teóricos, prácticos adquiridos en la Universidad Autónoma del Beni José Ballivian, en la carrera Administración de Empresas, dentro de las áreas de administración de recursos humanos y la función de dirección.

○ **HIPÓTESIS**

➤ **Hipótesis general**

H_0 = La calidad del servicio no tiene una relación significativa positiva con la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

H_A =La calidad del servicio tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

➤ **Hipótesis específicas**

• Hipótesis específica N° 01

H_0 = La calidad del servicio no tiene una relación significativa positiva con la validez de los servicios recibidos de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

H_A =La calidad del servicio tiene una relación significativa positiva con la validez de los servicios recibidos de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

- Hipótesis específica N° 02

H_0 = La calidad del servicio no tiene una relación significativa positiva con la lealtad de los usuarios hacia la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

H_A =La calidad del servicio tiene una relación significativa positiva con la lealtad de los usuarios hacia la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

- **DETERMINACIÓN DE VARIABLES**

La calidad en el servicio depende de la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

- Variable independiente Calidad en el servicio
- Variable dependiente Satisfacción de los usuarios

- **OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

Cuadro N° 1
Operacionalización de las variables

Variable	Descripción conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
<p style="text-align: center;">V.I. Calidad en el servicio</p>	<p>Definición: Es la conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente</p>	<p>✓ Fiabilidad Habilidad de prestar el servicio de forma precisa</p> <p>✓ Profesionalidad Posesión de las destrezas requeridas y conocimientos del proceso de prestación del servicio.</p> <p>✓ Capacidad de respuesta Deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.</p> <p>✓ Empatía La organización se pone en el lugar del cliente, prestando una atención individualizada a cada uno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Orden de llegada. • Resultados fiables • Conocimientos del material técnico • Capacidad profesional • Tratamiento y uso de los medicamentos. • Tiempo promedio de espera para la atención medica • Amabilidad por parte del personal de salud • Paciencia y comprensión 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario ✓ Cuestionario

<p>V.D. Satisfacción de los usuarios</p>	<p>La satisfacción del usuario es la evaluación que hace de un bien o servicio en</p>	<p>✓ Elementos tangibles</p> <p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.</p> <p>✓ Seguridad</p> <p>Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente.</p> <p>✓ Validez</p> <p>Es la característica principal del servicio que brinda el medico de una manera correcta y eficaz, además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención adecuada a la familia. • Personal correctamente uniformado • Materiales de comunicación maqueta, catálogos y otros. • equipamiento • limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. • Iluminación. • Solución al problema de salud y generación de confianza. • Información brindada completa y oportuna. • Confort y ubicación apropiada en la sala de espera. • Atención correcta • Eficacia 	<p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p>
--	---	---	---	---

	<p>términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas.</p>	<p>en concordancia con las expectativas del usuario.</p> <p>✓ Lealtad</p> <p>Se define la lealtad como el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad del cumplimiento médico. • Compromiso del usuario 	<p>✓ Cuestionario</p> <p>✓ Cuestionario</p>
--	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO I ANTECEDENTES

En el trabajo de investigación presentado por Quispe Y. (2015), titulado **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015 ”** presentado a la Universidad Nacional José María Arguedas en Andahuaylas, Perú, para optar al título profesional de licenciado en administración de empresas, fue realizado con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, este objetivo principal fue evaluado utilizando el coeficiente de Spearman en el cual se observó una correlación de 0.555 esto significa una correlación positiva moderada entre en la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario afirmando que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, y de esta manera se confirmó la hipótesis general que fue planteada.

Alegre N. (2012) con su trabajo presentado a la Universidad Nacional del Centro del Perú, titulado **“Percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del hospital docente Daniel Alcides Carrion – Huancayo ”** como el principal objetivo del presente trabajo realizó un análisis de la percepción de los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de atención recibida en los servicios de cirugía varones y mujeres del Hospital docente Daniel Alcides Carrion – Huancayo” en los resultados demostrados con el estudios muestran un alto número de pacientes hospitalizados en los servicios de cirugía, tanto varones como mujeres y sobre la calidad de atención recibida más del 80% está entre insatisfecho y muy insatisfecho, de esta manera se confirmó la hipótesis de investigación planteada.

Rechead R.(2015) en su trabajo de tesis presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos titulado **“Calidad de servicio y satisfacción en el Centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclayo 2013”** tesis para optar académico de Magister en gerencia

de salud, en presente trabajo tuvo como objetivo general o principal establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclayo 2013, el tipo de investigación utilizado por la autora fue diseño de investigación no experimental transeccional y descriptivo correlacional tomando una muestra de 317 clientes o usuarios, como resultado de la investigación demostró una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Capriles N. (2018) en su trabajo de investigación presentado a la Universidad Autónoma del Beni José Ballivián titulado **“Calidad de servicio y la capacitación del personal de emergencias en el Hospital General Guayaramerín Dr. Luis Alberto Navarro Rodríguez 2018”** su objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la capacitación del personal de emergencias en el Hospital General Guayaramerín, el tipo de investigación no experimental transeccional o transversal y correlacional, a través de la técnica de la encuesta a 288 pacientes, se demostró que no existe relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la capacitación del personal de emergencias en el Hospital General Guayaramerín, también se logró demostrar que la empatía y la capacitación del personal de emergencia en el Hospital General Guayaramerín, no tiene relación, de la misma manera se demostró que los elementos tangibles y la capacitación del personal de emergencia en el Hospital General Guayaramerín no tienen una relación directa y significativa.

CAPITULO II METODOLOGIA

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de carácter exploratoria, no experimental, correlacional – transversal, descriptiva, con enfoque mixto.

➤ **Investigación exploratoria**

Se utilizó este tipo de investigación en el presente trabajo de investigación, para conocer acerca de la problemática planteada, realizada por primera vez en la CNS Regional Guayaramerín.

➤ **Investigación descriptiva**

Se describió fundamentalmente el grado en el cual, las variables, son correlacionables. La existencia y fuerza de esta correlación se determinó estadísticamente por medio del coeficiente de correlación Pearson.

➤ **Investigación no experimental**

La presente investigación es de tipo no experimental, ya que no se manipularon las variables para poder interpretarlas.

➤ **Investigación correlacional – transversal**

El presente trabajo de investigación es de carácter correlacional, transversal debido a que su propósito de conocer la percepción de los usuarios en la calidad de servicio y la satisfacción de los asegurados en la CNS Regional Guayaramerín, información que fue

recogida en un corto tiempo.

Con esta investigación se pretende identificar la relación que existe entre dos variables las cuales son la calidad en el servicio y la satisfacción de los usuarios.

2.1.1 Enfoque

➤ Enfoque mixto

La presente investigación corresponde al enfoque mixto, representado por la combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo, en donde el enfoque cuantitativo es utilizado para la recolección de datos para probar la hipótesis de investigación establecida, basada en la medición numérica y el análisis estadístico, el enfoque cualitativo fue utilizado para la respectiva interpretación de los datos resultantes de la investigación.

Para la realización de la prueba de hipótesis se utilizó las siguientes pruebas.

- Regresión lineal

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

Dónde:

b = Pendiente de La recta

n = Es el número de parejas de datos u observaciones

X = Variable independiente

Y = Variable dependiente

$\sum xy$ = Sumatoria de productos entre las variables independiente y dependiente

$\sum x$ = Sumatoria de variable independiente

$\sum y$ = Sumatoria de variable dependiente

$\sum X^2$ = Sumatoria de variable dependiente

$\sum Y^2$ = Sumatoria de variable dependiente

- Regresión lineal simple

$$Y = a + b X$$

Dónde:

Y = Variable dependiente o variable de respuesta

a = Intersección de Y en el eje de las abscisas

b = Pendiente de la recta

X = Variable independiente.

- Correlación lineal

$$r = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

Dónde:

S_{xy} = Covarianza muestral

S_x = Desviación estándar

S_y = Desviación estándar

Nivel de significancia del presente trabajo de investigación fue de un 95%.

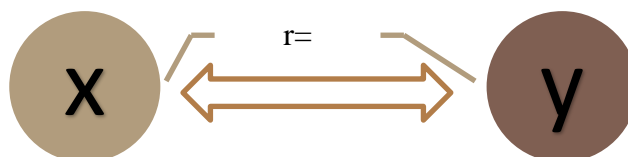
2.2 ALCANCES

El presente estudio pretende correlacionar la calidad del servicio de salud, y la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín, en el área de consultas externas, con los resultados obtenidos se logrará mejorar la calidad de atención que brinda la Caja Nacional de Salud a sus usuarios.

2.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Figura N° 2.1

Diseño de correlación lineal simple de las variables independiente y dependiente

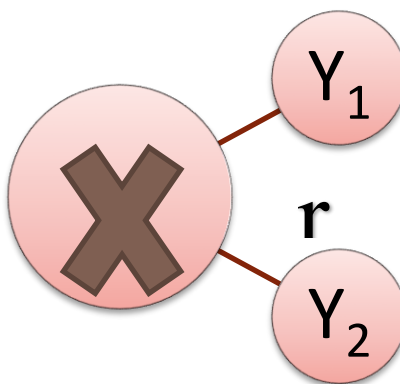


Fuente: Elaboración propia

La **figura N° 2.1** presenta la correlación de las variables: donde X es, (variable independiente) y Y (variable dependiente).

Figura 2.2

Diseño de correlación lineal múltiple

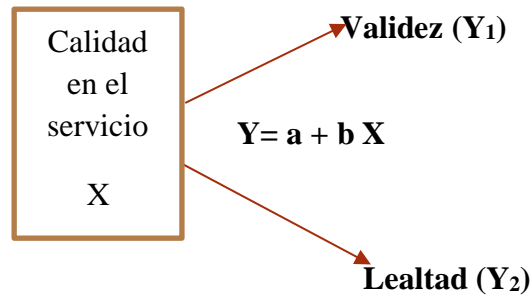


Fuente: Elaboración propia

La **figura 2.2** presenta la correlación de las variables X (independiente) calidad en el servicio, con las variables dependiente de las dimensiones empleadas Y₁ validez, Y₂ lealtad.

Figura 2.3

Regresión lineal simple



Fuente: Elaboración propia

La **figura 2.3** presenta la regresión lineal simple de las variables X (independiente) calidad en el servicio, con las variables dependiente de las dimensiones empleadas Y₁ validez, Y₂ lealtad.

2.4 METODOS DE INVESTIGACION

2.4.1 Métodos teóricos

➤ **Histórico - Lógico**

El método histórico se aplicó para estudiar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud y las falencias que tiene la caja de salud y el metodológico se empleó para predecir eventos futuros acerca del servicio de salud.

➤ **Inductivo – deductivo**

El método inductivo se empleó para diagnosticar la problemática que condujo a la calidad en el servicio de salud en la ciudad de Guayaramerín, y el método deductivo permitió a

partir de la observación generalizar los aspectos más importantes de la institución.

➤ **Analítico Sintético**

Este método se aplicó para realizar un análisis minucioso a cada una de las partes que caracterizan a la realidad de la calidad en el servicio, la satisfacción y sus consecuencias en la Caja de Salud posteriormente se unieron las partes para hacer un análisis general sobre la influencia de la calidad en el servicio de salud en la CNS Guayaramerín.

2.4.2 Métodos empíricos

➤ **Observación**

Se utilizó la observación naturalista no estructurada en la percepción vivencial directa a los diferentes servicios de salud de CNS Regional Guayaramerín.

2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

➤ **Población**

La población objeto de estudio para la presente investigación fueron los 13.000 usuarios de la CNS Regional Guayaramerín (vigencia y derecho CNS Guayaramerín 2017).

➤ **Muestra**

La muestra fue determinada en base a una prueba piloto de 40 usuarios de la Caja Nacional de Salud.

Se realizó una prueba piloto en la cual se determinó el 80% de las personas encuestadas respondieron que no hay calidad en el servicio que presta la CNS Regional Guayaramerín, y el 20% dice que si hay un buen servicio.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= Total población de asegurados 13.000

Z=Nivel de confianza 95%

p= Probabilidad de ocurrencia de un evento

q= Probabilidad de no ocurrencia de un evento

d= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción) 5%

n= Muestra:

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{13000 * 1.96^2 * 0.80 * 0.20}{0.02^2 * (13000 - 1) + 1.96^2 * 0.80 * 0.20}$$

$$n = 241.$$

2.6 TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

➤ **Análisis Documental**

Se utilizó en el estudio modelos de evaluación y monitoreo de la calidad en los servicios de salud en libros, sitios web, manuales, documentos, publicaciones y reglamentaciones de instituciones que tienen que ver con el tema.

➤ **Encuestas**

La encuesta por medio de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a nuestra muestra representativa de la población, permitió conocer la opinión de los asegurados de la CNS sobre la calidad de atención en esta institución.

➤ **Entrevista**

Mediante esta técnica se realizó entrevista al ejecutivo de la C.O.R.G Regional Guayaramerín, y así se pudo obtener información sobre la problemática planteada.

2.6.1 Instrumento

➤ **Cuestionario**

Este instrumento se utilizó con las preguntas basadas en el cuestionario, de la investigadora Quispe Pérez Yanet (2015) el cual ya ha sido validado, y fue adaptado para la presente investigación.

CAPITULO III

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

3.1 MARCO TEORICO

3.1.1 Calidad, servicio, clientes

Denton K. (1991) habla sobre la importancia actual del servicio donde dice que tradicionalmente siempre ha habido problemas entre los que prestan el servicio y los que lo reciben.

En la actualidad la relación entre los que proporcionan el servicio y los clientes parece haber llegado a un punto crítico que está originando gran cantidad de debates y de publicidad ¿y por que ahora? ¿Por qué se ha convertido la calidad de servicio en un tema tan importante? Existen varias razones por la que ha aumentado este interés, en primer lugar, y lo que es más importante ya hemos visto que los clientes son cada vez más críticos respecto al servicio que reciben.

Muchos clientes no solo desean un servicio mejor, sino que lo esperan. Un estudio es publicado en 1984 por la Asociación Americana de productos, esencialmente, son iguales, el campo de batalla se centra en el servicio.

Denton K. (1991) define la calidad diciendo que muchas empresas americanas han atribuido erróneamente, diferentes niveles de importancia a la productividad o a cuanto se produce y a la calidad, que es el nivel de excelencia de lo que se produce.

La calidad y la productividad son dos factores de la misma ecuación juntas equivalen a la satisfacción del cliente y al éxito de la empresa.

Los empleados que trabajan de cara al público deben disponer de la libertad, así como de la autoridad y la responsabilidad necesarias para tratar con clientes individuales. Necesitamos directivos que comprendan su negocio de forma intuitiva, que hayan adquirido por si mismos información sobre su producto y el servicio y que sean capaces

de enseñarles a sus empleados. En el análisis final, el servicio está orientado hacia las personas. Los directivos deben cultivar cuidadosamente a sus empleados; enseñándoles cómo solucionar problemas y permitirles que lo hagan encontrar formas de medir sus esfuerzos, y recompensar a aquellos que le den mejor servicio.

Denton K. (1991) menciona que; si las organizaciones quieren satisfacer a los clientes tienen que invertir para conseguirlo. Como mínimo tienen que supervisar las preferencias y deseos de los clientes, para asegurarles la satisfacción, en muchos casos el solo esfuerzo de esta supervisión mejora la satisfacción de los clientes.

Siempre va a haber quejas, pero si alguien está escuchando (mejoraran la confianza y el respeto de sus clientes). La formación y la motivación son esenciales para ayudar a los empleados a comprender su papel en el desarrollo de la satisfacción de los clientes.

Vargas M. & Vega L. (2007) el servicio y la calidad son hoy factores diferenciadores de organizaciones que asumen su éxito desde la perspectiva de los clientes, y referentes para elevar sus niveles de competitividad.

Malangón L. Galan M. & Pontón L. (2006) la garantía de la calidad es fácil de enunciar pero difícil de alcanzar es menos accesible si se omite algo, si se cambia una norma si se altera un componente, si se pierde la voluntad de un solo elemento humano comprometido en el proceso.

Podría decirse que en una empresa de servicios garantía de calidad es asegurar la máxima bondad y eficiencia de la atención, de modo que el cliente pueda solicitarla con satisfacción y confianza.

Garantía de calidad en una empresa de salud es el conjunto de mecanismos o acciones mediante los cuales se asegura la máxima eficacia de todos los procedimientos que busquen el mayor grado de bienestar del paciente o cliente, y su completa satisfacción.

La exigencia en la empresa de salud es inmensa por lo mismo que el servicio va dirigido a lo más preciado del ser humano como es la preservación de su propia vida.

Dolors P. (2004) desde hace ya bastantes años el tema de la calidad ha adquirido un fuerte protagonismo tanto desde un punto de vista académico como práctico. La calidad es considerada, tanto por las empresas de servicios, como un arma estratégico para poder sobrevivir en el mercado y especialmente en entornos altamente competitivos.

Las primeras investigaciones sobre calidad, centrada en la propia naturaleza de los servicios, intentan proporcionar modelos conceptuales de calidad de servicio, analizando que es y cómo esta puede medirse.

Ramos B. (2011) dice que en la actualidad existe una plena convicción acerca de que el éxito de cualquier empresa o misión depende, en gran medida, de la aplicación del proceso de administración, lo que equivale a una acertada, planificación, organización, y a la aplicación de un programa de control de calidad. Debido a lo expuesto, se puede comprender por qué cada día cobra mayor auge el interés por este tema, tanto en otros países, como en organismos internacionales y científicos de todas las latitudes.

Sin embargo, la experiencia ha demostrado que, a pesar de los esfuerzos que se realizan y lo mucho que se publica, todavía se presentan dificultades en el empeño de evaluar y garantizar la calidad de la atención médica, o mejor aún, de la calidad de atención de salud, que tiene un significado más amplio e integral de las acciones. En ocasiones, los conceptos, métodos y procedimientos para evaluar la calidad han creado confusión y, al decir de algunos autores, la terminología utilizada se presenta como una jerga técnica, sin sentido práctico o metodológico.

Laime V. (1994) la calidad de la asistencia sanitaria está configurada por un conjunto de atributos. Agrupados por Donabedian en 3 categorías referidas al nivel científico técnico, a la relación interpersonal y al entorno, que facilitan conocer sus dimensiones.

3.1.2 Dimensiones de la calidad

Miranda F., Chamorro A. & Rubio S. (2007) mencionan que la medida del servicio al cliente es una de las variables más importantes que la empresa tiene que gestionar, como vemos la satisfacción de un consumidor es el resultado de comparar las percepciones con las expectativas que tenía si las percepciones son superiores o al menos igual a las expectativas, los clientes se encontraran satisfechos, es decir, el cliente considera de calidad ese servicio, mientras que si las percepciones son inferiores a las expectativas se producirá insatisfacción y el servicio será considerado como de baja calidad.

Ante la dificultad para identificar indicadores objetivos, la mayor parte de las organizaciones emplean indicadores subjetivos por lo que este grupo de indicadores es el que mayor atención ha recibido en la literatura especializada. A continuación nos detendremos en el modelo más utilizado para medir la calidad que es el modelo de SERVQUAL.

Modelo de SERVQUAL desarrollado por los profesores Parasuram, Zeithaml y Berry a partir de 1985 varios estudios cualitativos y cuantitativos dan origen a esta escala.

Esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones las expectativas de los clientes.

Los autores de este modelo propusieron como dimensiones subyacentes, integrantes del constructo calidad del servicio los siguientes elementos:

- **Los elementos tangibles**

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.

- **La fiabilidad**

Habilidad de prestar el servicio de forma precisa

- **Capacidad de respuesta**

Deseo de la organización de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.

- **Seguridad**

Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, junto a su habilidad para transmitir confianza al cliente.

- **Profesionalidad**

Posesión de las destrezas requeridas y conocimientos del proceso de prestación del servicio.

- **Empatía**

La organización se pone en el lugar del cliente, prestando una atención individualizada a cada uno.

3.1.3 Necesidades, expectativas y satisfacción

Pérez A. (1994) dice que todo cliente o usuario tiene tres tipos de necesidades a satisfacer.

- Aquellas fácilmente explicitables y que constituirán las necesidades objetivas.
- Otras se refieren a aquellos elementos implícitos que no se especifican por su propia evidencia.
- El tercer grupo corresponde a necesidades más bien expectativas, que por su propia naturaleza son principalmente subjetivas y que determinaran en gran medida la percepción por el cliente de la calidad de servicio recibido, ya que necesita satisfacerlas.

Suministro de servicio versus satisfacción:

Existe una gran diferencia, entre prestar un servicio y conseguir la satisfacción efectiva de las necesidades y expectativas del cliente.

El suministrador define las características del servicio y de acuerdo con ellas realiza un desempeño pero como este no es el objetivo empresarial se debe entender que el fin del

desempeño es conseguir clientes satisfechos. Se puede decir que la satisfacción es de un nivel superior al desempeño durante la prestación del servicio.

3.1.4 Dimensiones de la satisfacción

Quispe (2015) estableció dos dimensiones para medir la satisfacción del usuario:

- **Validez**

Es la característica principal del servicio que brinda el medico de una manera correcta y eficaz, además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera e concordancia con las expectativas del usuario.

- **Lealtad**

Se define la lealtad como el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los lideres pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por mas, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.

3.1.3 Percepciones

Tigani D. (2006) La percepción de la calidad del servicio está totalmente ligada a la cultura del cliente; existe cierta tradición cultural en todo lo que se asocia a la salud, y en nuestro caso, no estábamos preparados para cambiarla en un segundo. Los propietarios de la farmacia, no tuvieron en cuenta que un mismo grupo de personas, demanda modelos de valor diferente en distintas ramas del comercio. La ambientación, el aspecto del personal, el lenguaje utilizado en la comunicación, etc. Son características del tipo de comercio y puedan agregar o destruir valor para el cliente. El servicio de un salón de fiestas, una biblioteca, un banco o un quirófano, deben desarrollarse dentro de contextos diferentes y adecuados a las expectativas de valor que requieran sus clientes.

Ulrich D. (2012) menciona que hay una frase popular que dice: Todo cambia el ritmo del cambio que vivimos hoy en día debido a la globalización, las exigencias de los clientes, la innovación tecnológica y el acceso a la información marca tanto como deslumbra.

Ulrich D. (2012) también menciona tres tipos de cambio que son importantes: las iniciativas que mejoran la calidad de la conducción equivalen al alimento diario que necesita un organismo. Los procesos que cambian la forma de trabajar son como sistemas biológicos que mantienen vivo al organismo. Los cambios culturales afectan el alma y la mente de la organización se ve y se siente.

El cliente evalúa siempre la calidad de servicio en base a aquello que puede percibir con claridad.

Según **(León S. 2016)** por la prestación del servicio que la sanidad ofrece, el grupo más importante lo constituyen los usuarios, (usuarios, familiares y sociedad). El modo en que el usuario perciba los servicios, reflejará un aspecto básico de la calidad sanitaria, su concepto de calidad puede estar basado en criterios como:

- Nivel de información que recibe
- La rapidez en la atención
- La mejora en su dolencia
- El interés, la cortesía y otros.

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Concepto de administración

La administración es la manera de gobernar una organización o parte de ella. Es el proceso consistente en planear, organizar, dirigir, y controlar, el uso de los recursos de la organización y los esfuerzos de los grupos individuales y organización para alcanzar determinados objetivos comunes con eficiencia y eficacia. **(Chiavenato I. 2009)**

3.2.2 Administración de la calidad

La calidad es un proceso para administrar.

La administración de la calidad, se refiere a realizar todas las actividades necesarias para asegurar y mejorar la calidad del bien, ya sea producto y/o servicio, que produce una determinada institución; entendiéndose a la calidad del bien como un juicio de valor relativo que un cliente da respecto de dicho bien, con base en la capacidad de este para satisfacer sus necesidades. **González D., (1994)**

3.2.3 Concepto de calidad

- son las características del producto que satisface las necesidades del consumidor
- Es una función de la empresa al igual que el marketing la producción o las finanzas. La gestión de la calidad es una función directiva que se desarrolla a través de 4 procesos: planificación, organización, control y mejora.
- Es una filosofía empresarial estrechamente relacionada con el marketing y los recursos humanos.
- Se refiere a cumplir con los requerimientos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios. **(Vargas M. & Vega L. 2014)**

3.2.4 La calidad de la atención médica

El concepto de calidad, aplicado a la atención médica, hace referencia a la capacidad que, con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud.

3.2.5 Calidad Sanitaria

Es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio logrando la máxima satisfacción del paciente. **(Leon Sacyl 2016)**

Pérez J. (1994) en función de la satisfacción de cada una de las necesidades apuntadas, existen 3 tipos de calidad, de acuerdo con la percepción que el cliente tenga sobre la satisfacción de cada una de ellas.

3.2.6 Concepto de calidad de servicio

- Calidad requerida: nivel de cumplimiento de las especificaciones del servicio.
- Calidad esperada: satisfacción de los aspectos no especificado o implícitos
- Calidad subyacente: relacionada con la satisfacción de las expectativas no explicitadas que todo cliente tiene.

Se define pues, calidad de servicio como el:

“Existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido”

Algunas definiciones consideran la calidad como un concepto clave para la salud y la definen incluyendo varios aspectos, como la de **Gilmore y Moraes** que es la siguiente:

Calidad en salud significa:

1. Un alto nivel de excelencia profesional.
2. Uso eficiente de los recursos
3. Un mínimo de riesgo para el paciente
4. Un alto grado de satisfacción por parte del paciente
5. Impacto final en la salud.

3.2.7 Clientes y usuarios

El significado general de estos términos cliente – usuario y paciente es el mismo.

En cada uno de estos casos existe, una relación cliente – proveedor y una contraprestación económica – aunque, como sucede en la asistencia sanitaria pública el servicio no se paga

de forma inmediata sino a través de cuotas e impuestos dando lugar a que en muchas ocasiones se hable del sistema sanitario gratuito cuando realmente no lo es.

3.2.8 Servicio

Es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra.

Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de este u otro lado del mostrador. **Tigani D. (2006)**

3.2.9 Satisfacción

Según el Diccionario de la Real Academia Española satisfacción puede definirse como: “La razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”. **Sánchez H. & Martín M. (2011)**

La satisfacción se define como el estado emocional positivo del cliente ante un servicio o producto después de haberlo experimentado.

3.2.10 Atención

Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar.

3.2.11 Regresión

Consiste en la búsqueda de una función que exprese lo mejor posible el tipo de relación entre dos variables.

Una de las aplicaciones de la regresión es la de, conocido el valor de una de las variables, estimar aquel más probable que representara la otra variable en relación con ella.

3.2.12 Correlación

Estudia el grado de la dependencia entre dos variables estadísticas, por lo que su objetivo es medir el grado de ajuste entre la función teórica y la nube de puntos.

Aparece así un índice de correlación que sirve además para conocer el tipo de dependencia (fuerte o débil, directa o inversa) entre las variables.

Escala de coeficiente de correlación de Spearman	
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

CAPITULO IV

DIAGNÓSTICO

La aplicación del presente análisis, se realizó para saber la situación actual en que se encuentra la CNS regional Guayaramerín se apoyó en las siguientes técnicas.

- Revisión documental
- Encuesta

4.1 RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL

Durante este periodo se logró obtener la documentación requerida para el presente trabajo, analizando los aspectos que forman parte de la institución como ser la misión, visión, organigrama.

Es importante destacar lo siguiente:

La Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín a partir del 16 de mayo de 1978 mediante escritura pública N° 143 del año 1.978 pasó a llamarse CNSS Caja Nacional de Seguridad Social Guayaramerín, antes Hospital Obrero, ubicada en la Av. 9 de abril N° 419 entre Tarija y Julio Vieira, Zona San Pedro. En 1987 esta institución cambia de nombre de Caja Nacional de Seguridad Social C.N.S.S. a Caja Nacional de Salud C.N.S.

4.2 MISIÓN

Brindar protección integral de salud en los regímenes de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a la población asegurada, bajo los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, optimizando los recursos y ampliando la cobertura.

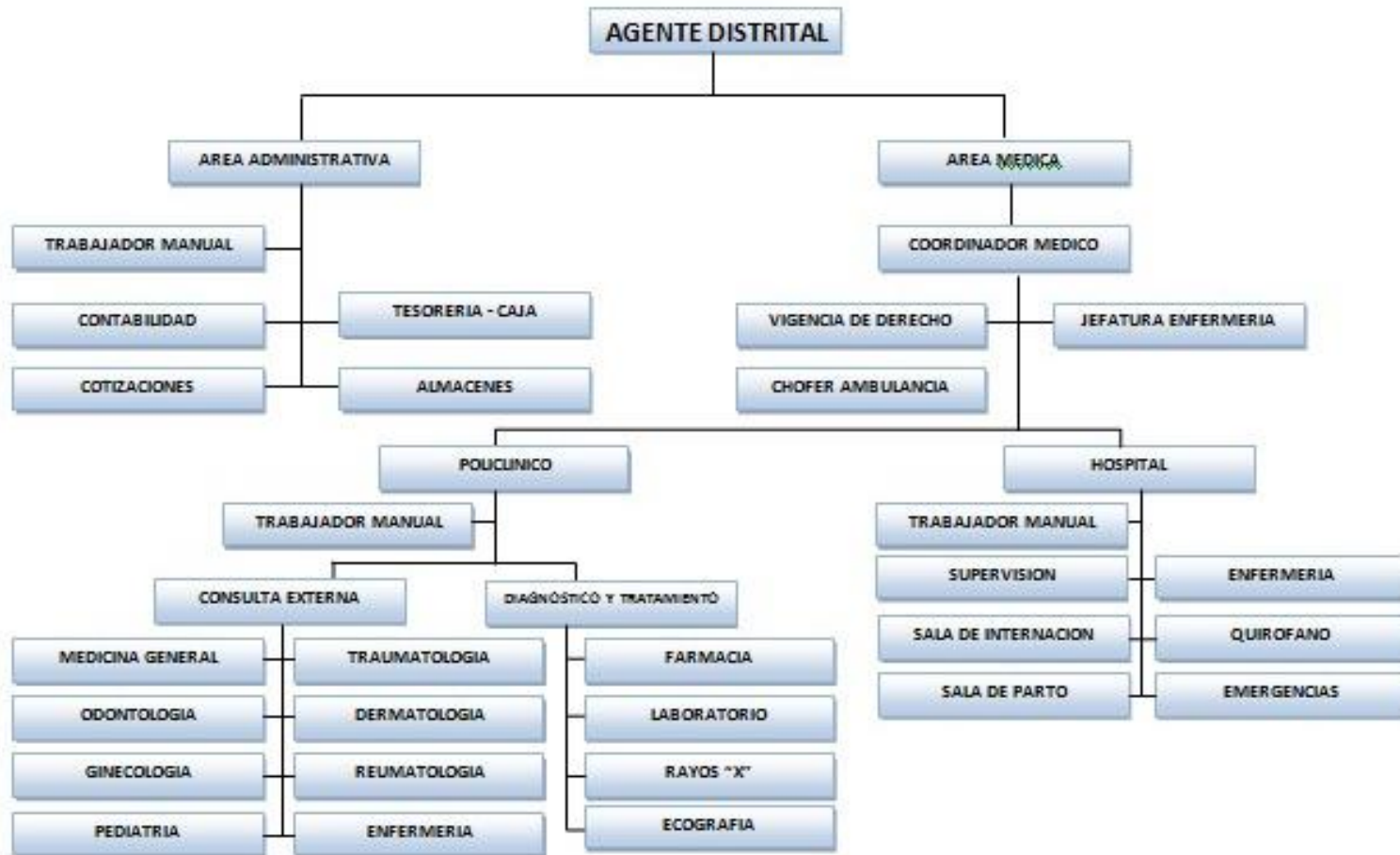
4.3 VISIÓN

Ser líder nacional en la provisión de servicios integrales de salud, con oportunidad, calidad y calidez.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín, cuenta con 42 trabajadores de los cuales 5 son administrativos, los demás son personal médico, personal paramédico, personal técnico y personal de servicio y mantenimiento, y se encuentra estructurada de la siguiente manera: (Documentación institucional de la CNS Regional de la ciudad de Guayaramerín).

Figura N° 4.1
Organigrama Caja Nacional de Salud
Agencia Distrital Guayaramerín



Fuente: CNS Regional Guayaramerín, 2018

4.5 RESULTADOS DE ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL GUAYARAMERÍN

Dentro del análisis se aplicó la técnica de la encuesta, realizando dos cuestionarios, técnica que fue aplicada a partir de fecha 25 de julio dirigida a 241 usuarios en la cual las preguntas se basaron en las dimensiones de las variables del presente trabajo.

Con la utilización de esta técnica se llegó a recopilar datos puntuales que son de interés para el estudio.

4.5.1 Variable dependiente

La escala de valoración utilizada en la primera encuesta dirigida a los usuarios tiene los siguientes indicadores:

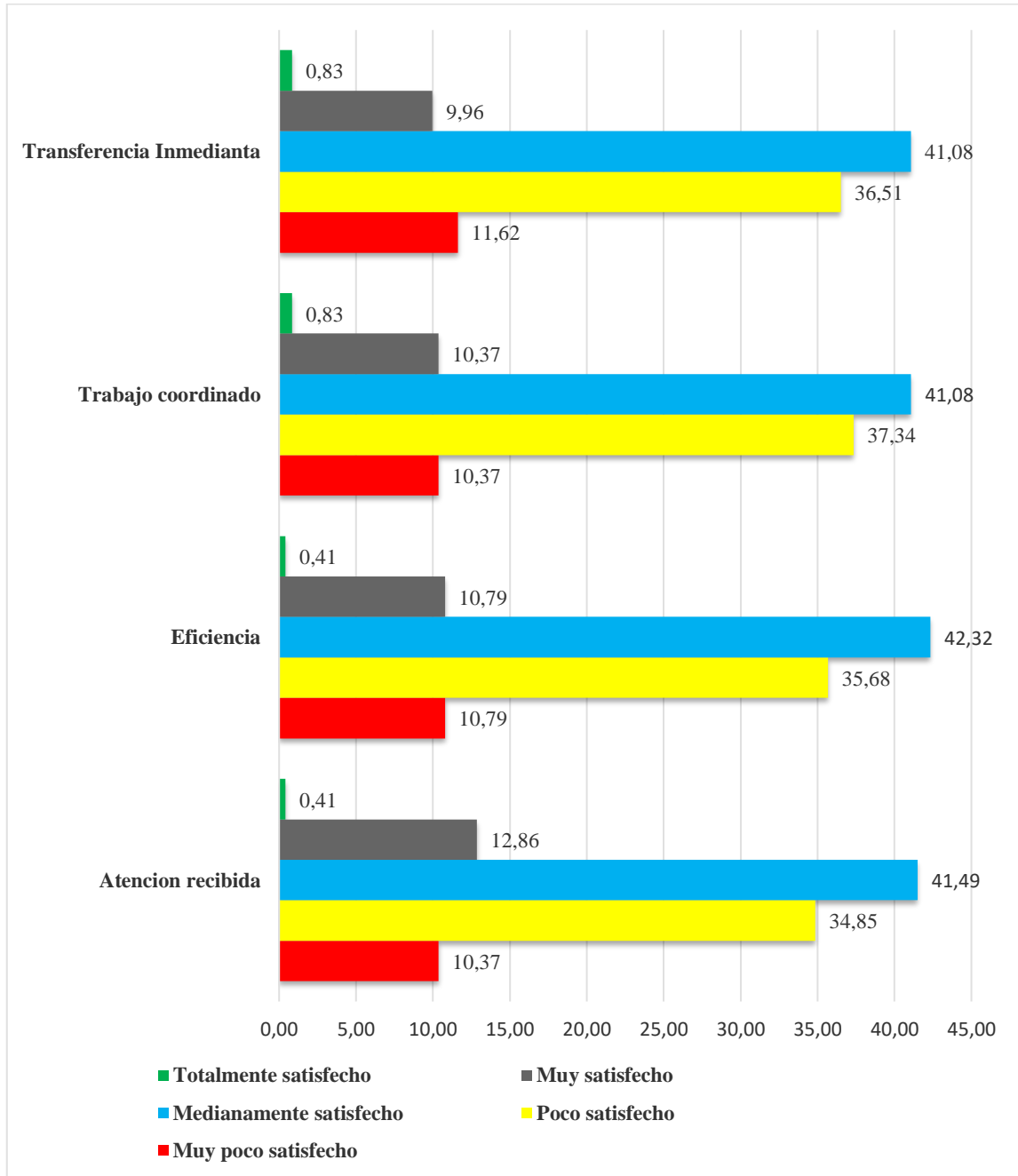
1	2	3	4	5
Muy poco satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

➤ Satisfacción de los usuarios – dimensión: validez

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada se muestran a continuación:

Gráfico N° 4.1
Indicadores de la dimensión validez
 (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El gráfico N° 4.1 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre el servicio de consulta externa y su satisfacción como usuarios, en la dimensión validez, al respecto el 11,62% indican estar muy poco satisfechos con la transferencia inmediata en caso de ser requerida a otra regional, el 10,79 % manifiestan estar muy poco satisfecho con la eficiencia del personal de la CNS al momento de realizar la consulta el 10,37% indica estar muy poco satisfecho con el trabajo coordinado que realiza el personal del área de consulta con las demás áreas, , el 10,37 indicaron estar muy poco satisfechos con la atención recibida después de haber acudido a una consulta externa a la CNS regional Guayaramerín.

El 37,34 % está poco satisfecho con el trabajo coordinado que realiza el personal del área de consulta con las demás áreas, el 36,51% indicaron estar poco satisfechos con la transferencia inmediata en caso de ser requerida a otra regional, el 35,68 % con la eficiencia del personal de la CNS al momento de realizar la consulta, el 34,85 % indicaron que después de haber acudido a una consulta externa a la CNS regional Guayaramerín quedaron poco satisfechos con la atención recibida.

Se puede apreciar que el 41,49 % indicaron estar medianamente satisfechos con la atención recibida después de haber acudido a una consulta externa a la CNS regional Guayaramerín, el 42,32 % con la eficiencia del personal de la CNS al momento de realizar la consulta, el 41,08 % indican estar medianamente satisfechos con la transferencia inmediata en caso de ser requerida a otra regional, de la misma manera el 41,08 % están medianamente satisfechos con el trabajo coordinado que realiza el personal del área de consulta con las demás áreas,

En tanto el 12,86 % indicaron estar muy satisfechos con la atención recibida después de haber acudido a una consulta externa, 10,79 % con la eficiencia del personal de la CNS al momento de realizar la consulta, el 10,37 % con el trabajo coordinado que realiza el personal del área de consulta con las demás áreas, el 9,96 % indicaron estar muy satisfechos con la transferencia inmediata en caso de ser requerida a otra regional.

Es evidente que el 0,83 % indicaron estar totalmente satisfechos con la transferencia inmediata en caso de ser requerida a otra regional, el 0,83% con el trabajo coordinado que realiza el personal del área de consulta con las demás áreas, el 0,41 % con la eficiencia del personal de la CNS al momento de realizar la consulta, el 0,41 % indicaron estar totalmente satisfechos con la atención recibida después de haber acudido a una consulta externa en la CNS.

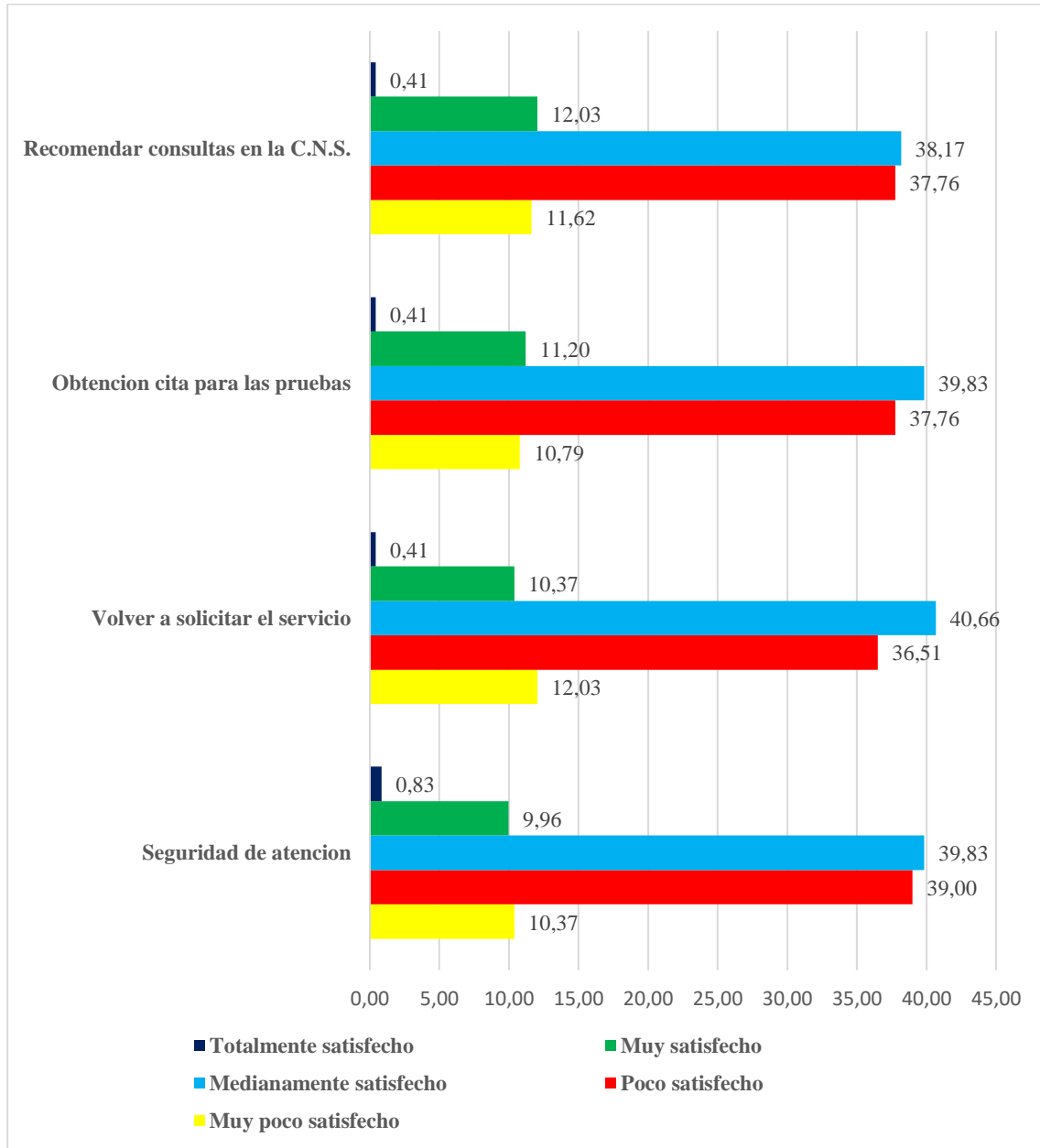
Análisis

Es evidente que en los resultados que hemos podido obtener la mayor parte de los 241 encuestados indican estar entre poco satisfechos y medianamente satisfechos con el servicio de consulta externa, respecto a la validez que le da el usuario a los servicios recibidos, respaldando este aspecto el hecho de realizar la presente investigación y así poder mejorarlo.

Esto se debe a la falta de coordinación entre el mismo personal con las diferentes áreas de trabajo, la eficiencia con que se debe actuar, y dar una atención correcta a los usuarios y así llenar sus expectativas.

➤ Satisfacción de los usuarios – dimensión: lealtad

Gráfico N° 4.2
Indicadores de la dimensión lealtad
 (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El gráfico N° 4.2 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre el servicio de consulta externa y su satisfacción como usuarios, en la dimensión lealtad, en el mismo se puede apreciar que el 12,03% indican estar muy poco satisfechos al considerar volver a solicitar los servicios de consulta externa de la CNS, el 11,62 % indican estar muy poco satisfechos al ser ellos quienes recomendarían a otros usuarios realizar consultas en este centro médico, el 10,79% se sienten muy poco satisfecho al obtener una cita para las pruebas que le fueron solicitadas por el médico, el 10,37% indica estar muy poco satisfecho en la medida de seguridad al ser atendido por el personal de la CNS.

El 39.00% indica estar muy poco satisfecho al sentir seguridad al ser atendido por el personal de la CNS el 37,76 indica sentirse poco satisfecho al obtener una cita para las pruebas que le fueron solicitadas por el médico el 37,34 % indican estar poco satisfechos al ser ellos quienes recomendarían a otros usuarios realizar consultas en este centro médico, el 36,51% indican estar muy poco satisfechos al considerar volver a solicitar los servicios de consulta externa de la CNS.

El 40,66 % indican estar medianamente satisfechos al considerar volver a solicitar los servicios de consulta externa de la CNS, el 39,83% indica sentirse medianamente satisfechos al obtener una cita para las pruebas que le fueron solicitadas por el médico, el 39,83% indica estar muy poco satisfecho al sentir seguridad al ser atendido por el personal de la CNS, el 38,17% indican estar poco satisfechos al ser ellos quienes recomendarían a otros usuarios realizar consultas en este centro médico.

En tanto el 12,03 % % indican estar muy satisfechos al ser ellos quienes recomendarían a otros usuarios realizar consultas en este centro médico, el 11,20 % al obtener una cita para las pruebas que le fueron solicitadas por el médico, el 10,37 % al considerar volver a solicitar los servicios de consulta externa de la CNS, el 9,96 % al sentir seguridad al ser atendido por el personal de la CNS.

Y como se puede apreciar el 0,83 % indicaron estar totalmente satisfechos al ser ellos quienes recomendarían a otros usuarios realizar consultas en este centro médico, el 0,83 % totalmente satisfechos al sentir seguridad al ser atendido por el personal de la CNS, el 0,41 % al obtener una cita para las pruebas que le fueron solicitadas por el médico el 0,41% al considerar volver a solicitar los servicios de consulta externa de la CNS.

Análisis

De esta manera hemos podido evidenciar que los resultados obtenidos en la presente investigación a objeto de ser analizada la mayoría de los 241 encuestados manifiestan estar medianamente satisfechos con el servicio de consulta externa, en donde se observó el mayor comportamiento de lealtad del usuarios hacia la CNS así mismo el objetivo de análisis de esta investigación, para identificar donde se puede hacer las medidas correctivas.

4.5.2 Variable independiente

La escala de valoración utilizada en la primera encuesta dirigida a los usuarios de consulta externa de la CNS Regional Guayaramerín tiene los siguientes indicadores:

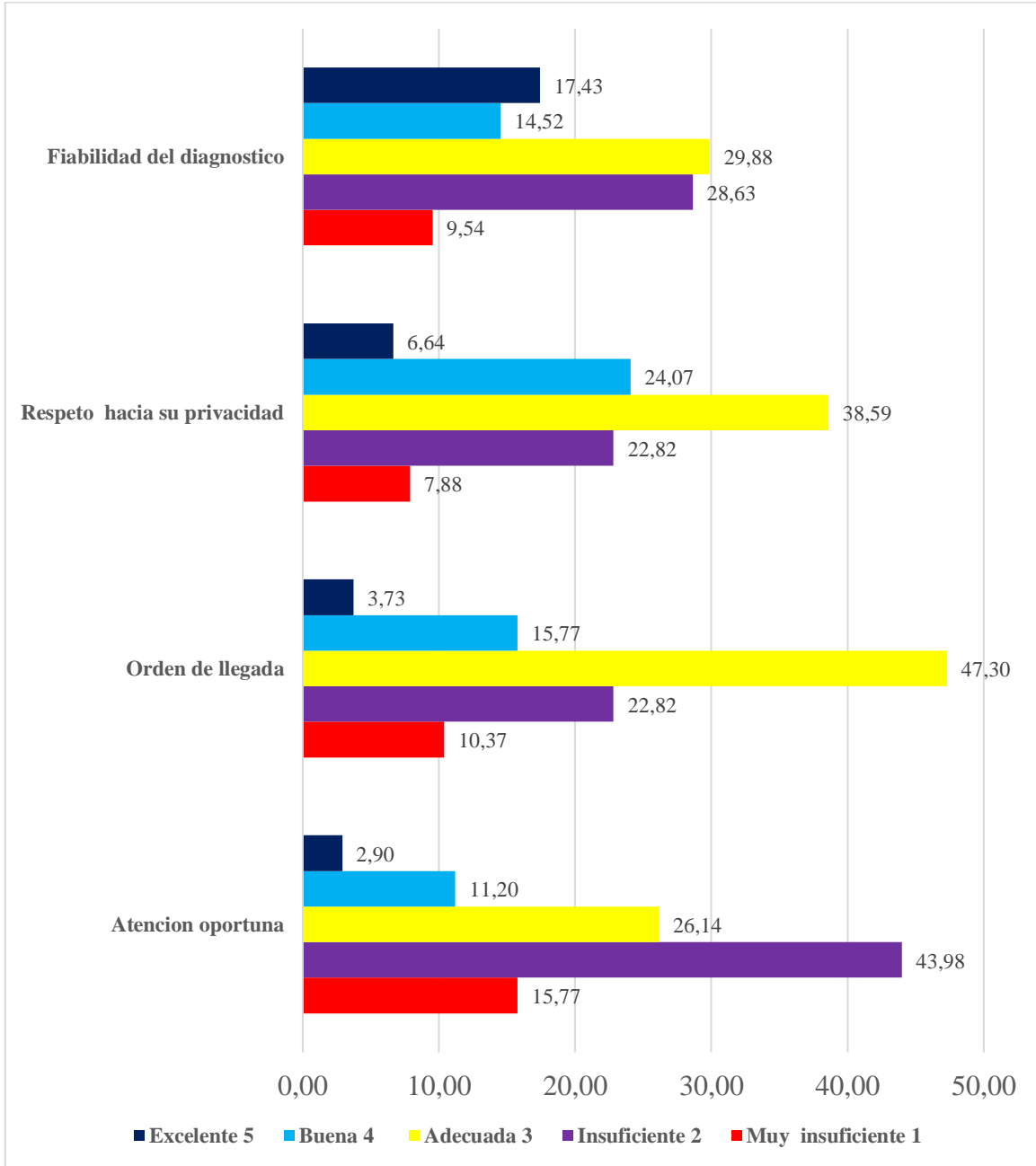
1	2	3	4	5
Muy insuficiente	Insuficiente	Adecuada	Buena	Excelente

Fuente: Elaboración propia

➤ Calidad en el servicio – dimensión fiabilidad

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada se muestran a continuación:

Gráfico N°4.3
Indicadores de la dimensión fiabilidad
 (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El gráfico N° 4.3 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre la calidad del servicio de salud que se les brinda, en la dimensión fiabilidad, en el mismo se puede apreciar que el 15,77% valoran la atención oportuna recibida por la CNS como muy insuficiente, el 10,37% indica que la atención por orden de llegada es muy insuficiente, el 9,54% indica que la fiabilidad del diagnóstico de sus dolencias es muy insuficiente, el 7,88% indica que el respeto hacia su privacidad es muy insuficiente.

El 43,98.77% valoran la atención oportuna recibida por la CNS como insuficiente, el 28,63% indica que la fiabilidad del diagnóstico de sus dolencias es insuficiente el 22,82% indica que la atención por orden de llegada es insuficiente, 22.83% indica que el respeto hacia su privacidad es insuficiente.

Como se puede apreciar el 47,30% indica que la atención por orden de llegada es adecuada, el 38,59% indica que el respeto hacia su privacidad es adecuada, el 29,88% que la fiabilidad del diagnóstico de sus dolencias es adecuada, el 26,14% valoran la atención oportuna recibida por la CNS como adecuada.

En tanto el 24,07% indica que el respeto hacia su privacidad es buena, el 15,77% indica que la atención por orden de llegada es buena, el 14,52% que la fiabilidad del diagnóstico de sus dolencias es buena, el 11,20%, valoran la atención oportuna recibida por la CNS como buena.

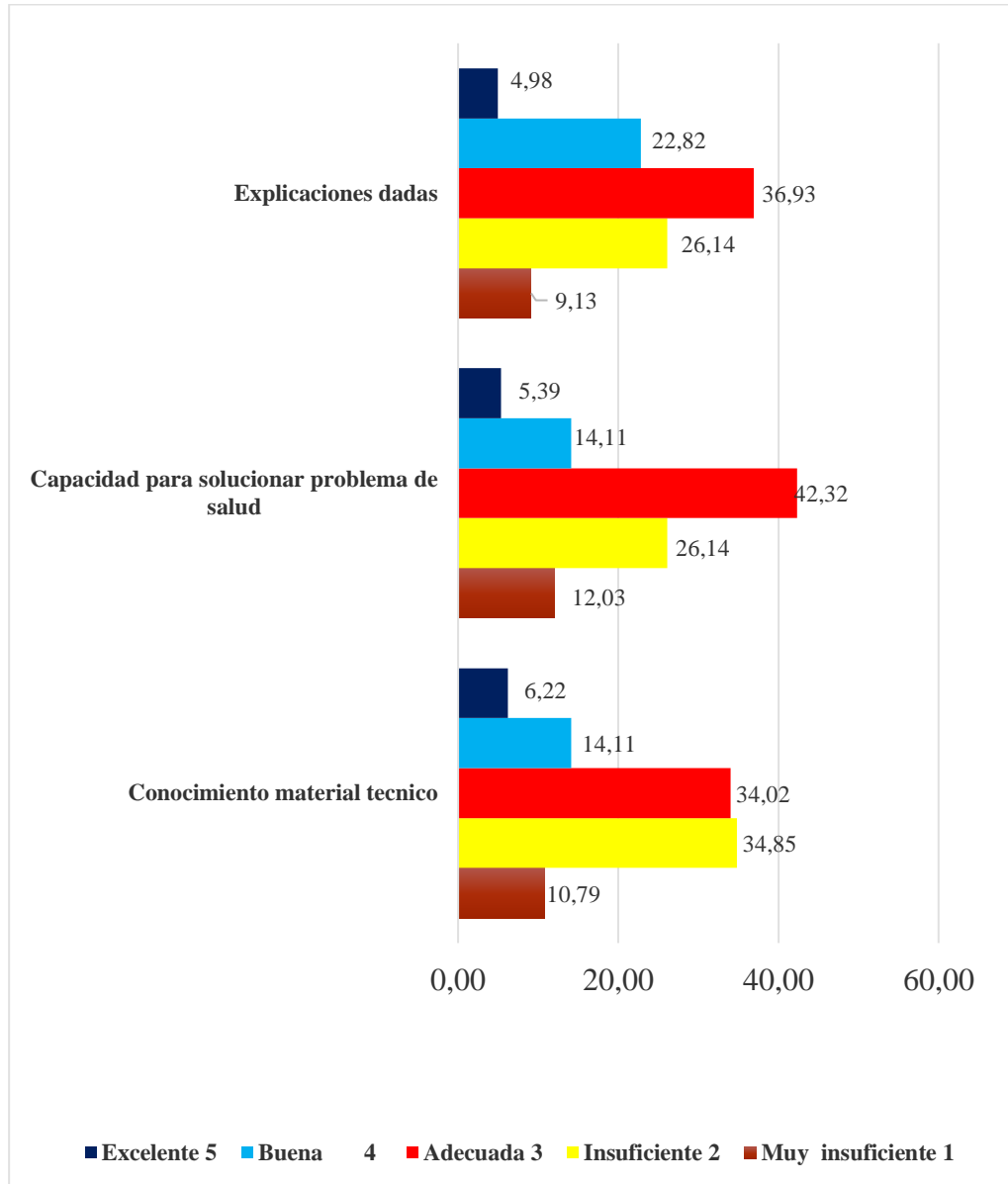
Podemos apreciar que el 17,43% indican que la fiabilidad del diagnóstico de sus dolencias es excelente, el 6,44% indica que el respeto hacia su privacidad es excelente, el 3,73% indica que la atención por orden de llegada es excelente, el 2,90% valoran la atención oportuna recibida por la CNS como excelente.

Análisis

Desde el punto de vista de la dimensión fiabilidad, se pudo evidenciar que los usuarios en su mayoría de los 241 encuestados indican que el personal de la CNS, brindan un servicio que oscila entre insuficiente y adecuada, en este sentido la empresa debe concienciar al personal a prestar un servicio de forma precisa.

➤ Calidad en el servicio – dimensión profesionalidad

Gráfica N° 4.4
Indicadores de la dimensión profesionalidad (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El grafico N° 4.4 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre la calidad del servicio de salud que se les brinda, en la dimensión profesionalidad, en el cual se puede apreciar que el 12,03% han indicado que perciben que la capacidad de los profesionales para solucionar su necesidad de salud es muy insuficiente, el 10,79 % indican que el personal de salud tenía muy insuficiente conocimientos sobre el material técnico que disponía para el cuidado del paciente, el 9,13% indica que las explicaciones dadas por el personal de salud sobre su enfermedad, fueron muy insuficientes.

El 34,85% indican que el personal de salud tenía insuficiente conocimientos sobre el material técnico que disponía para el cuidado del paciente, el 26,14% indica que las explicaciones dadas por el personal de salud sobre su enfermedad fueron insuficientes, el 26,14% indicaron que perciben que la capacidad de los profesionales para solucionar su necesidad de salud es insuficiente.

Se aprecia que el 42,32% indican que perciben que la capacidad de los profesionales para solucionar su necesidad de salud es la adecuada, el 36,93% indica que las explicaciones dadas por el personal de salud sobre su enfermedad es la adecuada, el 34,02% indican que el conocimiento del personal sobre el material técnico que disponía para el cuidado del paciente es forma adecuada.

Se aprecia que el 22,82% indica que las explicaciones dadas por el personal de salud sobre su enfermedad son buena, el 14,11% indican que perciben que la capacidad de los profesionales para solucionar su necesidad de salud es buena, el 14,11% indican que el conocimiento del personal sobre el material técnico que disponía para el cuidado del paciente es bueno.

En tanto el 6,22% indican que conocimiento del personal sobre el material técnico que disponía para el cuidado del paciente es excelente, el 5,39% indican que perciben que la capacidad de los profesionales para solucionar su necesidad de salud es excelente, el

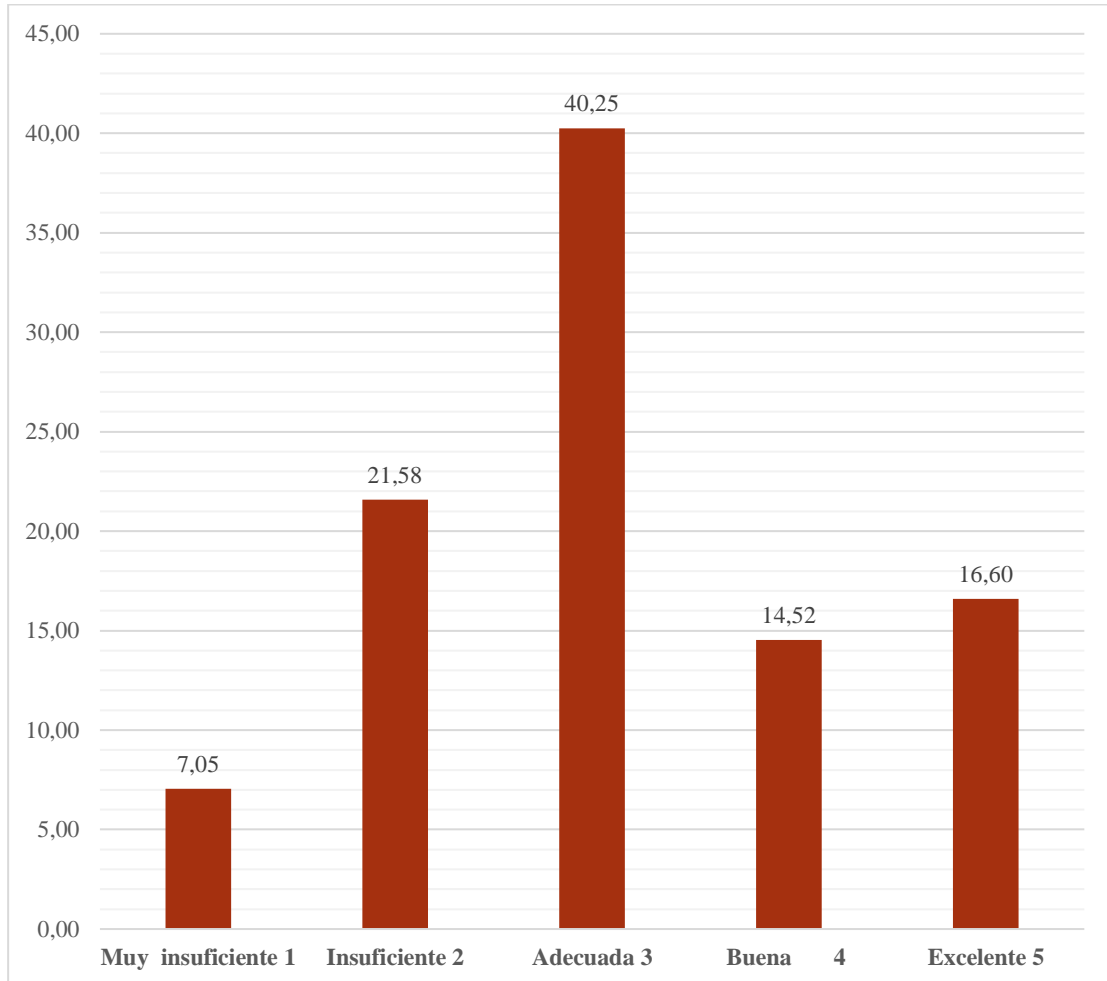
4,98% indica que las explicaciones dadas por el personal de salud sobre su enfermedad son excelente.

Análisis

De esta manera se ha podido evidenciar que la mayor parte de los 241 encuestados indican que la prestación de los servicios en la CNS Regional Guayaramerín es percibida entre insuficiente y adecuada sobre la dimensión profesionalidad, con el objeto de ser analizada esta investigación y la empresa pueda hacer hincapié en este aspecto y las medidas necesarias para mejorarlo.

- Calidad en el servicio – dimensión capacidad de respuesta

Gráfico N° 4.5
Indicadores de la dimensión capacidad de respuesta
(%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

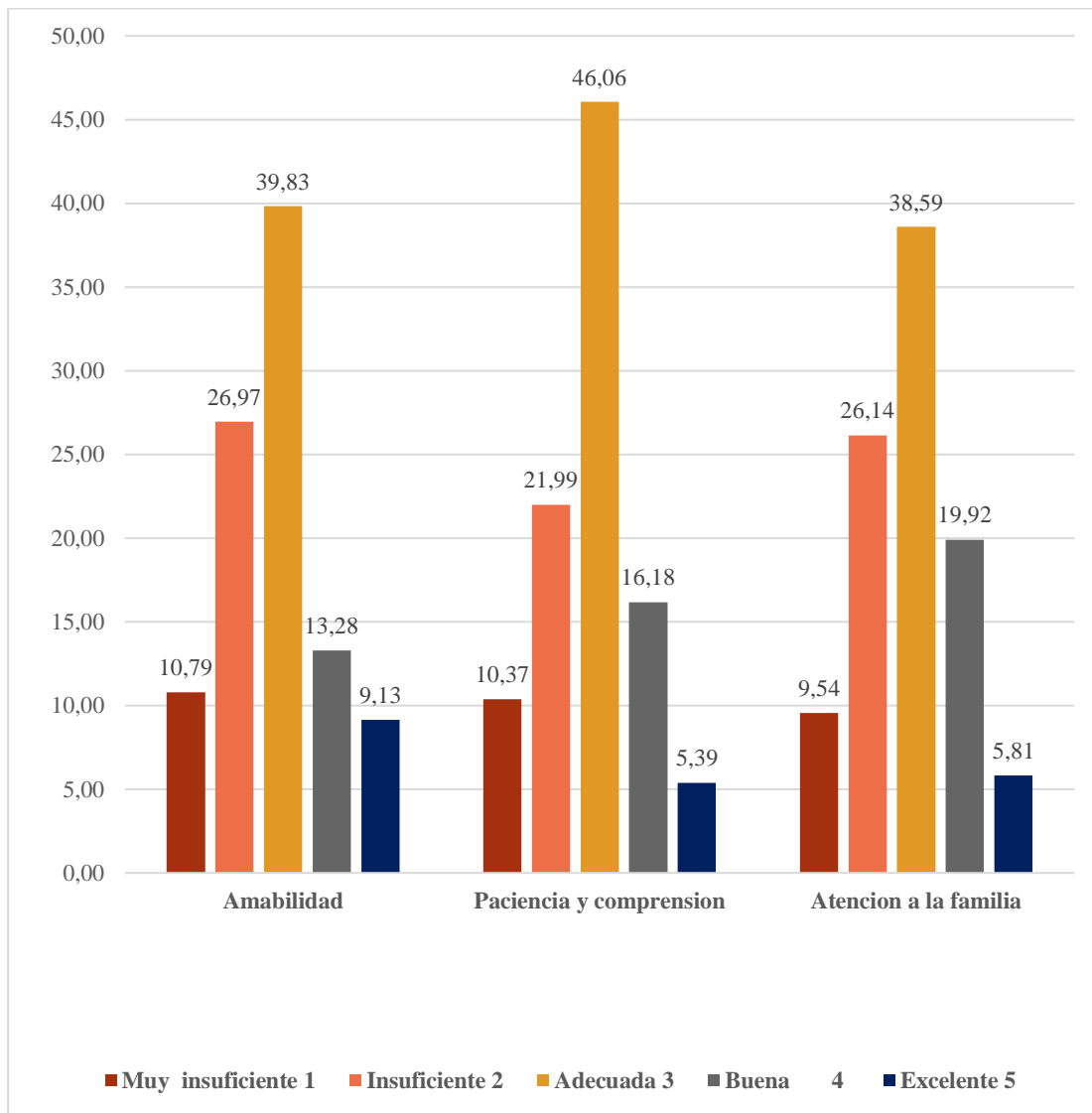
El gráfico N° 4.5 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre la calidad del servicio de salud que se les brinda, en la dimensión capacidad de respuesta, en el cual se puede apreciar que el 40,25% indican que el tiempo de consulta es el adecuado el 21,58% indican que el tiempo de consulta es insuficiente, el 16,60 % que es excelente, el 14,52 que el tiempo de consulta es bueno, y el 7,05% indicaron que es muy insuficiente.

Análisis

Dentro del análisis se ha demostrado en los resultados de la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS de los 241 encuestados el 40,25 %(97) sobre la dimensión capacidad de respuesta indican que el tiempo de consulta es la adecuada por lo tanto la empresa debe hacer mejoras y trabajar un poquito más en este aspecto tanto con el personal como con los usuarios.

➤ Calidad en el servicio – dimensión empatía

Gráfico N° 4.6
Indicadores de la dimensión empatía
 (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El gráfico N° 4.6 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre la calidad del servicio de salud que se les brinda, en la dimensión empatía, en el cual se observó que el 10,79 % indican que la paciencia y comprensión con que les atiende el personal de salud es muy insuficiente, el 10,37 % indican que la amabilidad en la atención por parte del personal es muy insuficiente, el 9,54 % valoran como muy insuficiente la atención que ha recibido que su familia por parte del personal de salud.

El 26,97 % indican que la amabilidad en la atención por parte del personal es insuficiente, el 26,14 % valoran como insuficiente la atención que ha recibido su familia por parte del personal de salud, el 21,99 % indican que la paciencia y comprensión con que les atiende el personal de salud es insuficiente.

El 46,06 % indican que la paciencia y comprensión con que les atiende el personal de salud es la adecuada, el 39,83 % indican que la amabilidad en la atención por parte del personal es la adecuada, el 38,59 % valoran como adecuada la atención que ha recibido su familia por parte del personal de salud.

El 19,92 % valoran como buena la atención que ha recibido su familia por parte del personal de salud, el 16,18% indican que la paciencia y comprensión con que les atiende el personal de salud es buena, el 13,28 % indican que la amabilidad en la atención por parte del personal es buena.

En tanto el 9,13 % indican que la amabilidad en la atención por parte del personal es excelente, el 5,81 % valoran como excelente la atención que ha recibido su familia por parte del personal de salud, y el 5,39 % indican que la paciencia y comprensión con que les atiende el personal de salud es excelente.

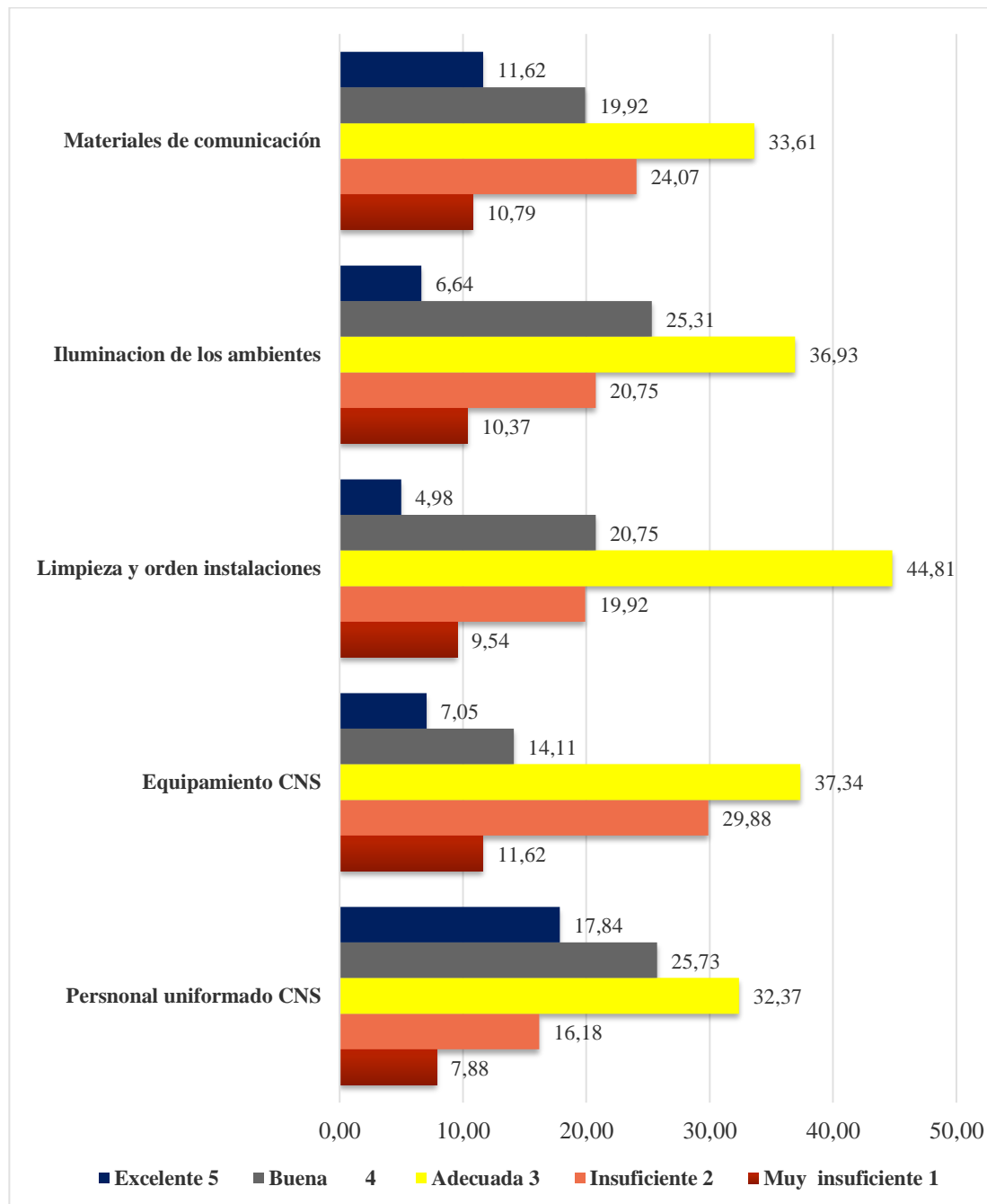
Análisis

Como se ha podido reflejar en los resultados sobre la dimensión empatía la mayor parte de los 241 encuestados indicaron que la atención por parte del personal de salud es la adecuada mientras que otra parte indica que es insuficiente, y en porcentajes más bajos

entre muy poco insuficiente, insuficiente buena y excelente, por lo tanto se deben hacer algunos ajustes esto implica una preocupación empática por los usuarios.

➤ Calidad en el servicio – dimensión elementos tangibles

Gráfico N° 4.7
Indicadores de la dimensión elementos tangibles
 (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El gráfico N° 4.7 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre la calidad del servicio de salud que se les brinda, en la dimensión elementos tangibles, en el cual se observó que el 11,62% indica que el equipamiento de la CNS para atender a los usuarios es muy insuficiente, el 10,79% indican que los materiales de comunicación con que cuenta la CNS son muy insuficiente, el 10,37% indica que la iluminación de los ambientes de la CNS son muy insuficientes, el 9,54% indica que la limpieza, el orden de las instalaciones y elementos físicos de la CNS son muy insuficientes, el 7,88% indica que el uniforme que utiliza el personal que atiende la CNS es muy insuficiente.

Se observa que el 29,88% indica que el equipamiento de la CNS para atender a los usuarios es insuficiente, el 24,07% indican que los materiales de comunicación con que cuenta la CNS son insuficientes, el 20,75% indica que la iluminación de los ambientes de la CNS son insuficientes, el 19,92% indica que la limpieza, el orden de las instalaciones y elementos físicos de la CNS son insuficientes, el 16,18% indica que el uniforme que utiliza el personal que atiende la CNS es insuficiente.

El 44,81% indicaron que la limpieza, el orden de las instalaciones y elementos físicos de la CNS es la adecuada, el 37,34% indica que el equipamiento de la CNS para atender a los usuarios es la adecuada, el 36,93% indica que la iluminación de los ambientes de la CNS es la adecuada, el 33,61% indican que los materiales de comunicación con que cuenta la CNS son adecuados, el 32,37% indica que el uniforme que utiliza el personal que atiende la CNS es el adecuado.

El 25,73% % valora como buena la forma que se encuentra correctamente uniformado el personal que atiende la CNS, el 25,31% indica que la iluminación de los ambientes de la CNS es buena, el 20,75% indicaron que la limpieza, el orden de las instalaciones y elementos físicos de la CNS es buena, el 19,92% indican que los materiales de comunicación con que cuenta la CNS es buena, el 14,11% valoran como buena el equipamiento de la CNS para atender a los usuarios.

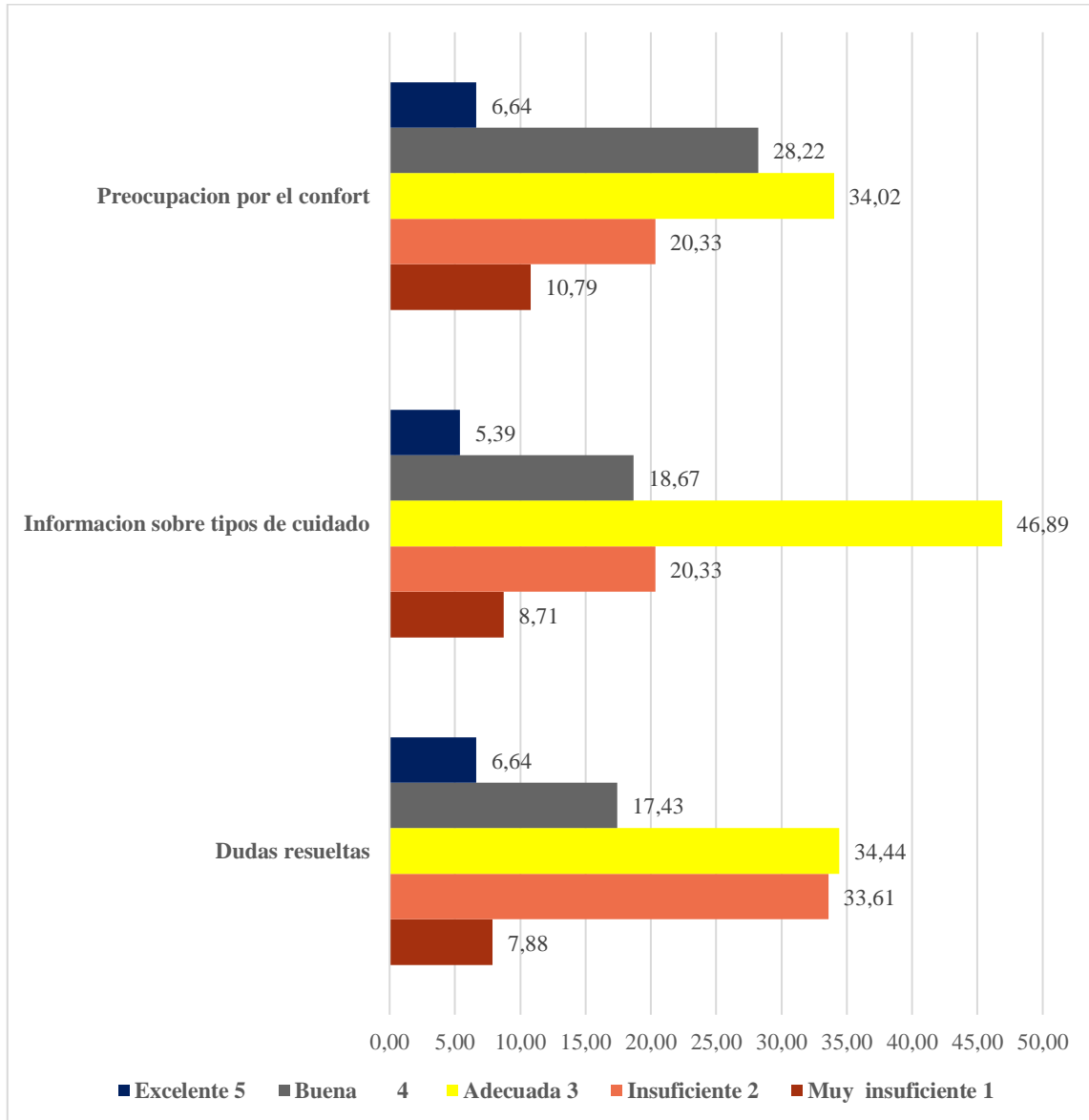
El 17,84% indicaron que la forma de encontrarse correctamente uniformado el personal que atiende la CNS es excelente, el 11,62% indican que los materiales de comunicación con que cuenta la CNS es excelente, el 7,05% valoran como excelente el equipamiento de la CNS para atender a los usuarios, el 6,64% indica que la iluminación de los ambientes de la CNS es excelente, el 4,98% indicaron que la limpieza, el orden de las instalaciones y elementos físicos de la CNS es excelente.

Análisis

De esta manera hemos podido demostrar con los resultados de las encuestas a 241 usuarios donde la mayor parte de ellos indicaron que la dimensión elementos tangibles se encuentra en la escala de valoración adecuada. Por lo tanto la empresa debe tomar en cuenta los resultados objeto de estudios de esta investigación y así mejorar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación limpieza orden, iluminación de sus ambientes enfocarse en este estudio para hacer mejoras en la calidad de servicio que brindan a sus usuarios.

➤ Calidad en el servicio – dimensión seguridad

Gráfico N° 4.8
Indicadores de la dimensión seguridad
 (%)



Fuente: Elaboración propia basada en encuestas realizadas, 2018

El grafico N° 4.8 presenta los resultados que se obtuvieron de la valoración en la encuesta dirigida a los usuarios de la CNS sobre la calidad del servicio de salud que se les brinda, en la dimensión seguridad se puede apreciar que el 10,79% indica que es muy insuficiente la preocupación del personal por el confort de los usuarios, el 8,71% indican que es muy insuficiente la información que le proporciona el personal cuando le van a realizar algún tipo de cuidado(curas, sondajes, rayos x y otros), el 7,88% indica que es muy insuficiente el personal para resolver las dudas que ha tenido acerca de su enfermedad.

El 33,61% indica que es insuficiente el personal para resolver las dudas que ha tenido acerca de su enfermedad, el 20,33% indica que es insuficiente la preocupación del personal por el confort de los usuarios, el 20,33% indican que es insuficiente la información que le proporciona el personal cuando le iban a realizar algún tipo de cuidado (curas, sondajes, rayos x y otros),

En tanto el 46,89% indica que es adecuada la información que le proporciona el personal cuando le van a realizar algún tipo de cuidado (curas, sondajes, rayos x y otros), el 34,44% indica que es adecuada la medida en que el personal ha resuelto las dudas que ha tenido acerca de su enfermedad, el 34,02% indica que es adecuada la preocupación del personal por el confort de los usuarios.

El 28,22% indica que es buena la preocupación del personal por el confort de los usuarios, el 18,67% indica que es buena la información que le proporciona el personal cuando le van a realizar algún tipo de cuidado, el 17,43% indica que es buena la medida en que el personal ha resuelto las dudas que ha tenido acerca de su enfermedad.

El 6,64% indica que es excelente la medida en que el personal ha resuelto las dudas que ha tenido acerca de su enfermedad, el 6,64% indica que es excelente la preocupación del personal por el confort de los usuarios, el 5,39% indica que es excelente la información que le proporciona el personal cuando le van a realizar algún tipo de cuidado.

Análisis

Como podemos apreciar los resultados en la dimensión seguridad de los 241 encuestados la mayor parte indica que la seguridad que les brinda la CNS es la adecuada, por lo mismo la empresa debe motivar al personal mejorar este aspecto y que los usuarios reciban un mejor transmitiendo confianza a través de sus conocimientos y así obtener un servicio de calidad entre bueno y excelente.

Resultado del Diagnóstico

En el diagnóstico realizado con respecto a la calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín, se pudo evidenciar las percepciones de los usuarios, determinando que están entre poco satisfechos y medianamente satisfechos con el servicio de consulta externa, y a la vez se logró determinar que la percepción que tienen los usuarios sobre la atención que les brinda la CNS Regional Guayaramerín está entre la valoración insuficiente y adecuada.

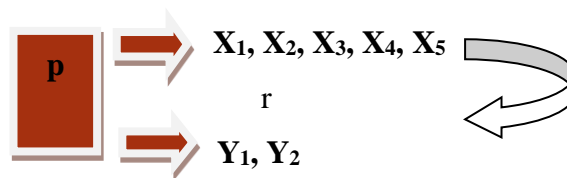
Este aspecto se confirma con la entrevista realizada a ejecutivo de la C.O.R.G donde asegura que hay demasiadas quejas por parte de los usuarios hacia el servicio que les brinda la CNS, con la falta de equipamiento, medicamentos, la mala atención por parte de algunos médicos y enfermeras, esto lleva al hecho de hacer las denuncias continuas que realizan los usuarios sobre maltratos, negligencia y mala atención médica (ver anexo N°8)

CAPITULO V

VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

Para la presente investigación se planteó una hipótesis, partiendo de un conjunto de investigaciones empíricas y teórica las cuales permitieron la deducción que hay una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

A continuación se pretende demostrar la hipótesis de tipo correlacional en el siguiente diagrama:



Dónde:

P: Representa a la población (asegurados CNS regional Guayaramerín)

r: Correlación

X1: Dimensión fiabilidad (calidad de servicio)

X2: Dimensión profesionalidad calidad de servicio)

X3: Dimensión Capacidad de respuesta (calidad de servicio)

X4: Dimensión empatía (calidad de servicio)

X5: Dimensión elementos tangibles (calidad de servicio)

X6: Dimensión seguridad (calidad de servicio)

Y1: Dimensión validez (satisfacción del usuario)

Y2: Dimensión lealtad (satisfacción del usuario)

Valoración

Para la respectiva cuantificación de la valoración fueron aplicadas en cuestionarios que se formularon adecuadamente uno de 19 preguntas para la variable independiente y el otro

de 8 preguntas para la variable dependiente con las alternativas de valoración del 1 al 5, donde la norma empleada fue la siguiente:

Alternativas de valoración variable dependiente (satisfacción del usuario)

1	2	3	4	5
Muy poco satisfecho	Poco satisfecho	Medianamente satisfecho	Muy Satisfecho	Totalmente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Alternativas de valoración variable independiente (calidad en el servicio)

1	2	3	4	5
Muy insuficiente	Insuficiente	Adecuada	Buena	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

5.1 VARIABLE DEPENDIENTE

➤ Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios que le brinda la CNS Regional Guayaramerín sino también de sus expectativas, un usuario queda satisfecho cuando un servicio cubre todas sus expectativas.

Y₁: Validez

Se refiere a la percepción del usuario acerca de la efectividad de los servicios recibidos, de la CNS Regional Guayaramerín a través de la capacidad del personal médico si esta ha sido de una manera eficaz y correcta.

Y₂: Lealtad

Se refiere a la fidelidad del usuario de la CNS hacia la empresa, cuando decide volver a utilizar el servicio es porque lo considera el mejor.

Cuadro N° 5.1

Estadígrafos de las dimensiones de la variable dependiente

VARIABLE - Dimensiones	Y_i	Promedio	Desviación estándar	Coefficiente de variación
SATISFACCION	Y	2,53	0,85	33,57
Validez	Y ₁	2,55	0,79	31,02
Lealtad	Y ₂	2,52	0,83	32,88

Fuente: Elaboración propia

El cuadro N° 5.1 es la representación de los promedios de valoración que hicieron los encuestados con respecto a la dimensión validez Y₁, y a la dimensión lealtad Y₂, donde se observa de la siguiente manera: las variables Y₁ (2,55) y la variable Y₂ (2,52).

En relación a la dispersión, las dimensiones Y₁ (0,79) y Y₂ (0,83) presentan una moderada dispersión.

5.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

➤ Calidad en el servicio

Se refiere a un conjunto de características que forman parte del servicio de salud que brinda la CNS a sus usuarios y que tienen la capacidad de satisfacer las necesidades.

X₁: Fiabilidad

En cuanto a fiabilidad, se refiere a la habilidad del personal de la CNS para ejecutar de manera correcta fiable y cuidadosa el servicio que ha sido prometido a sus usuarios.

X₂: Profesionalidad

Se refiere a la disponibilidad de atención del personal de salud de una manera uniforme y adecuada con todos los usuarios de la CNS Regional Guayaramerín.

X₃: Capacidad de respuesta

Se refiere a los resultados esperados con respecto a las recomendaciones y las alternativas posibles desde el diagnóstico hasta el resultado final de la enfermedad o dolencia del usuario de la CNS Regional Guayaramerín, dentro de un margen de tiempo aceptable.

X₄: Empatía

Se refiere a la intención que hace el personal de salud por comprender los sentimientos y emociones, del usuario de la CNS Regional Guayaramerín intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente.

X₅: Elementos tangibles

Se refiere a la imagen física que tiene el usuario con respecto a todo lo que puede percibir de manera precisa por dentro y fuera de la CNS, los materiales de comunicación las instalaciones el personal la documentación entre otros.

X6: Seguridad

La seguridad es el sentimiento que inspira a los usuarios a tener buena voluntad y confianza a través de la formación técnica del personal de la CNS Regional Guayaramerín.

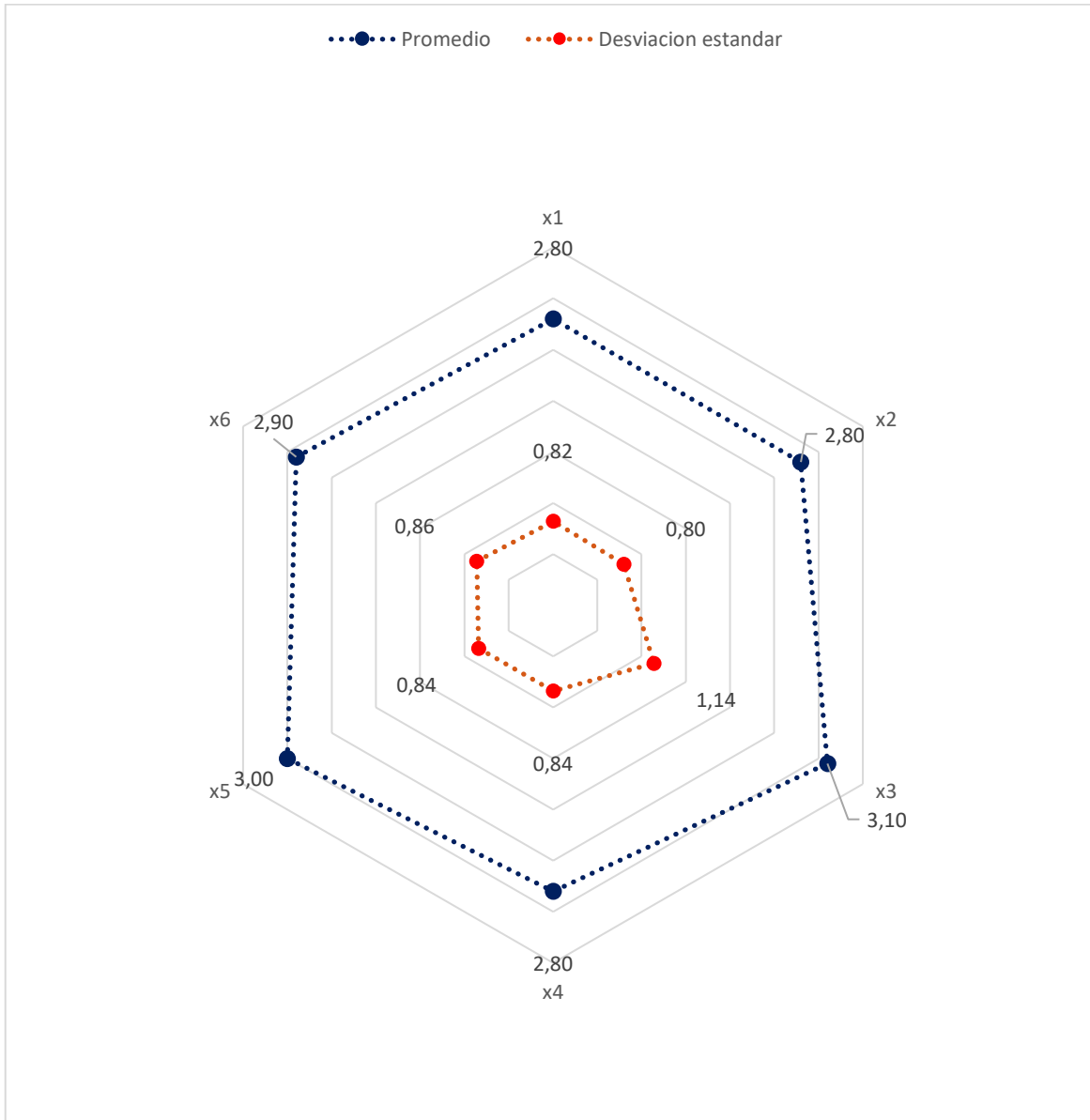
Cuadro N° 5.2
Estadígrafos de las dimensiones de la variable independiente

VARIABLE - Dimensiones	X_i	Promedio	Desviación estándar	Coefficiente de variación
CALIDAD	X	2,89	1,07	37,12
Fiabilidad	X₁	2,80	0,82	29,23
Profesionalidad	X₂	2,80	0,80	28,96
Capacidad de respuesta	X₃	3,10	1,14	36,51
Empatía	X₄	2,80	0,84	29,43
Elementos tangibles	X₅	3,00	0,84	28,26
Seguridad	X₆	2,90	0,86	29,63

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5.2

Promedio, y desviación estándar de la variable independiente X calidad en el servicio



Fuente: Elaboración propia

El cuadro N° 5.2 y gráfico 5.2 es la representación de los promedios y la dispersión donde se muestran los valores cuan alejados con respecto al promedio, donde podemos observar que las variables de las dimensiones: capacidad de respuesta X_3 (3,1) elementos tangibles X_5 (3,0) y seguridad X_6 (2,9) tienen el promedio de valoración más alto a través de la encuesta realizada a los usuarios, en cuanto a empatía X_4 (2,8) profesionalidad X_2 (2,8) y fiabilidad X_1 (2,8) se encuentran con el promedio de valoración más bajo.

En cuanto a dispersión se refiere se observa lo siguiente: X_6 (29.63), X_5 (28.26), X_4 (29.43), X_2 (28.96) y X_1 (29.23) presentando una dispersión moderada menor al 30% y en el caso de la dimensión capacidad de respuesta X_3 (36.51) presenta una dispersión alta mayor al 30%.

5.3 VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la respectiva validación de hipótesis se utilizó el programa SPSS 22, siendo este un programa que realiza un análisis estadístico completo, a través del cual se pudo proceder a las tabulaciones de los datos, y de esta manera analizar las opiniones que hicieron los usuarios de la CNS Regional Guayaramerín sobre el servicio que les brinda dicha institución.

Hipótesis general

H_0 = La calidad del servicio no tiene una relación positiva significativa con la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

H_A =La calidad del servicio tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

En este sentido y a través de esta prueba se pudo medir el grado de relación que hay entre las dos variables X (calidad en el servicio) Y (satisfacción de los usuarios), por lo tanto se muestra el análisis de correlación lineal en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 5.3

Correlación de variables calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios

		Calidad en el servicio (x)	Satisfacción de los usuarios (y)
x	Correlación de Pearson	1	-,098
	Sig. (bilateral)		,131
	N	241	241
y	Correlación de Pearson	-,098	1
	Sig. (bilateral)	,131	
	N	241	241

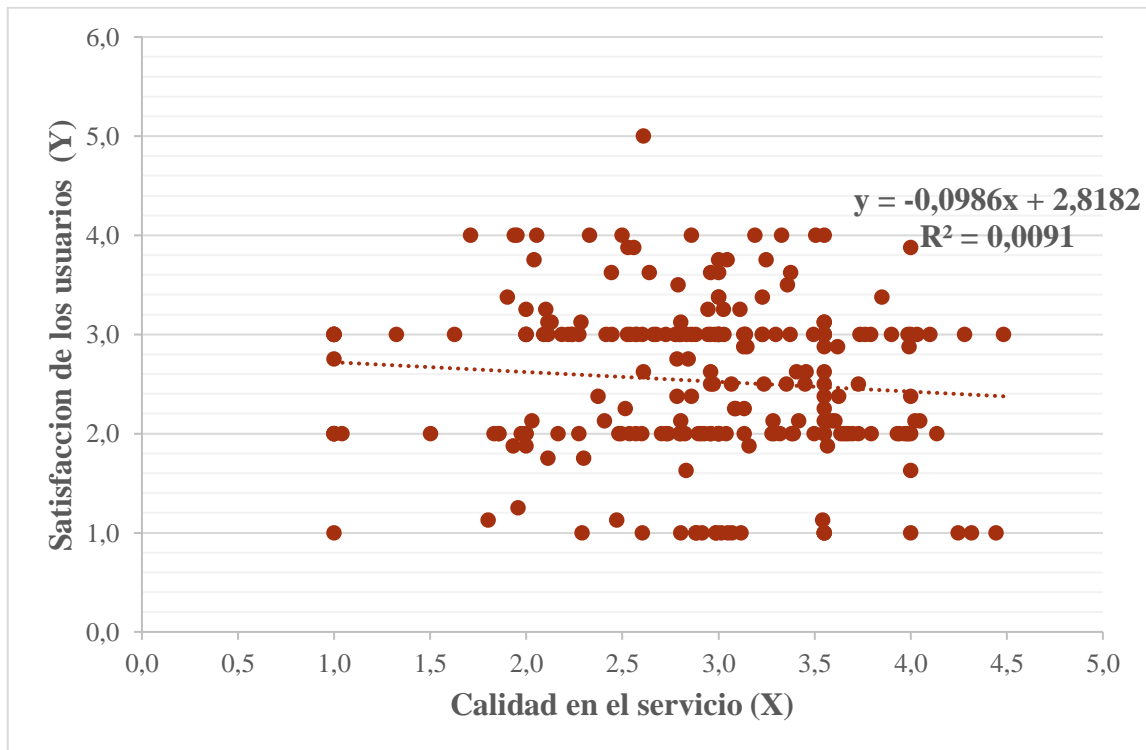
Fuente: Elaboración propia desde el programa SPSS 22

En el cuadro N° 5.3 se presenta los resultados del análisis de correlación, el mismo que fue realizado con el objetivo de medir el grado de relación de la variable independiente (calidad en el servicio) y la variable dependiente (satisfacción de los usuarios), demostrando lo siguiente se observa que el coeficiente de correlación tiene un valor de, -,098 que denota que existe una correlación negativa muy baja entre las dos variables.

Por consiguiente y basándonos en el resultado de la satisfacción de los usuarios establecemos que: “La calidad en el servicio no tiene relación positiva significativa con la satisfacción de los usuarios de la CNS Regional Guayaramerín.

Gráfica N° 5.3

Correlación de variables calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

El gráfico N°5.3 como se puede distinguir, los valores de las variables X (eje horizontal) y Y (eje vertical) donde se observa que los puntos de dispersión no están agrupados el cual nos indica que no hay relación entre ambas variables, por lo mismo no existe correlación entre ellas.

5.3.1 Hipótesis específicas

5.3.1.1 Hipótesis específica N° 01

H_0 = La calidad del servicio no tiene una relación positiva significativa con la percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

H_A =La calidad del servicio tiene una relación positiva significativa con la percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

Cuadro N° 5.4

Correlación de las variables calidad del servicio y percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos

		CALIDAD(x)	VALIDEZ (y)
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	-,113
	Sig. (bilateral)		,081
	N	241	241
VALIDEZ	Correlación de Pearson	-,113	1
	Sig. (bilateral)	,081	
	N	241	241

Fuente: Elaboración propia desde el programa SPSS 22

En el cuadro N° 5.4 se demuestran los resultados del análisis de correlación el mismo que fue realizado con el objetivo de medir el grado de relación de las variables calidad en el servicio y la percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos, demostrando lo siguiente se observa que el coeficiente de correlación tiene un valor de, - 113 que denota que existe una correlación negativa muy baja entre las dos variables.

Por consiguiente y basándonos en el resultado de la percepción de los usuarios establecemos que: “La calidad en el servicio no tiene relación con la percepción de los usuarios acerca de la validez de los servicios recibidos en la CNS Regional Guayaramerín.”, y de esta manera se acepta la hipótesis nula.

5.3.1.2 Hipótesis específica N° 02

H_{Δ} =La calidad del servicio tiene una relación positiva significativa con la fidelidad de los usuarios hacia la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

H_0 = La calidad del servicio no tiene una relación positiva significativa con la fidelidad de los usuarios hacia la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

Cuadro N° 5.5

Correlación de las variables calidad del servicio y la lealtad de los usuarios hacia la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín.

		CALIDAD (x)	LEALTAD (Y)
CALIDAD	Correlación de Pearson	1	-,073
	Sig. (bilateral)		,256
	N	241	241
LEALTAD	Correlación de Pearson	-,073	1
	Sig. (bilateral)	,256	
	N	241	241

Fuente: Elaboración propia desde el programa SPSS 22

En el cuadro N° 5.5 se presentan los resultados del análisis de correlación, realizado con el propósito de medir el grado de relación de las variables calidad en el servicio y la lealtad de los usuarios hacia la CNS Regional Guayaramerín, demostrando lo siguiente se observó

que el coeficiente de correlación tiene un valor de, - ,073 que denota que existe una correlación negativa muy baja entre las dos variables.

Por consiguiente y basándonos en el resultado de la lealtad de los usuarios establecemos que: “La calidad en el servicio no tiene relación positiva significativa con la lealtad de los usuarios hacia la CNS Regional Guayaramerín.”, y de esta manera se acepta la hipótesis nula.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se pudo relacionar las variables calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de la C.N.S Regional Guayaramerín, que permitió conocer que no existe relación significativa positiva entre las dos variables, lo que significa que la calidad en el servicio que presta la C.N.S. Regional Guayaramerín para la atención de consulta externa no influye en la satisfacción que perciben los usuarios “por lo tanto se acepta la hipótesis nula”
- En el diagnóstico realizado se analizó la percepción con respecto a la variable satisfacción de los usuarios en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín, que permitió establecer que los usuarios tienen una percepción entre poco satisfechos y medianamente satisfechos con el servicio de consulta externa, que les brinda la CNS Regional Guayaramerín.

También se analizó la percepción con respecto a la variable calidad en el servicio, que permitió establecer que los usuarios de la CNS Regional Guayaramerín, perciben que la atención que se les brinda en el servicio de consulta externa está entre adecuada e insuficiente.

- En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio para definir el grado de relación que existe entre la variable calidad en el servicio y la dimensión validez, el cual permitió determinar que no existe relación positiva significativa entre la calidad

en el servicio y la validez de los servicios recibidos de la CNS Regional Guayaramerín.

- En el presente trabajo de investigación se realizó un estudio para definir el grado de relación que existe entre la variable calidad en el servicio y la dimensión lealtad, el cual permitió determinar que no existe relación positiva significativa entre la calidad en el servicio y la lealtad de los usuarios hacia la CNS Regional Guayaramerín.

6.2 RECOMENDACIONES

- Con los resultados obtenidos de la presente investigación se recomienda hacer nuevos estudios sobre calidad en el servicio de salud y la satisfacción de los usuarios enfocados a todas las áreas de la CNS Regional Guayaramerín.
- Se recomienda hacer capacitaciones periódicamente, en atención al cliente para mejorar la imagen institucional, y de este modo poder mejorar la prestación de los servicios que se les brinda a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

1. GONZÁLEZ D., 1994. Calidad total en atención primaria en salud, 1ª ed. Edit. Díaz de Santos, S.A. Madrid España. Pág. 153.
2. CHIAVENATO, I. 2007. Administración de Recursos Humanos. 8ª ed. Edit. McGraw Hill Interamericana. México DF. Pag.12
3. CHIAVENATO, I. 2009. Comportamiento Organizacional 2ª ed. Edit. McGraw Hill Interamericana. México DF. Pag.487
4. DEMING W. JURAN J. & CROSBY. 1995. Manual de Gerencia de la Calidad en Servicios de Salud. Madrid. Serie uni/Paltex N° 9.
5. D. KEITH DENTON. 1991. Calidad en el Servicio a los Clientes. 1ª ed. Edit. Diaz de Santos. Madrid España. Pág. 4- 135.
6. GERSON R. ¿Cómo medir la satisfacción del cliente: Mantenga la lealtad para siempre, 1993, EE.UU. ISBN, Pág.110.
7. GOSSO F. Hiper satisfacción del cliente. 2008. 1ª ed. Edit. Panorama, S.A. Mexico. Pag. 77 -80.
8. INNOVAR. Vol.15, núm.25 enero a junio 2005. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Pag 66-76
9. MIRANDA F. CHAMORRO N. & RUBIO S. 2007 Introducción a la gestión de calidad. 1ra ed. Edit. Delta publicaciones. Madrid España. Pag. 248-251.
10. QUISPE. 2015. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Traumatología en el Hospital Nacional Hugo Pesce Peccetto Andahuaylas- 2015. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú
11. RAMOS B. 2011. Control de la Calidad de la atención de salud. 2ª ed. Edit. ECIMED Ciencias Médicas. La Habana Cuba. Pág. 39
12. TIGANI D. 2006. Excelencia en Servicio. 1ª ed. Edit. Dunken 2004. Buenos aires. Pág. 33-34
13. ULRICH D, 2012. Recursos Humanos Champions 2ª ed. Edit. Star Bock Buenos Aires. Cap. 6 pág. 249 – 250.

14. VARGAS M. 2014 Calidad y Servicio Conceptos y herramientas 3^a ed. Edit.
Universidad de la Sabana. Bogotá.

Anexo N°1



Encuesta dirigida a los usuarios – CNS Guayaramerín

Señor(a) tenga usted buen día, soy egresada de la carrera administración de empresas de la UAB Guayaramerín, realizo mi trabajo de grado para mi titulación el estudio que realizo es "la relación que hay entre la satisfacción de los usuarios y la calidad en el servicio de consultas externas que usted recibe en la CNS Guayaramerín". Para este efecto solicito su colaboración le agradezco anticipadamente.

Responda las alternativas de respuestas según su criterio

- 1) muy insuficiente
- 2) insuficiente
- 3) adecuada
- 4) buena
- 5) excelente

I.- FIABILIDAD

Marque con un círculo la respuesta

1. En qué medida valora la atención oportuna que usted recibe en la Caja Nacional de Salud

1 2 3 4 5

2. En qué medida valora el orden de llegada en el que usted es atendido

1 2 3 4 5

3. En qué medida valora usted el respeto hacia su privacidad

1 2 3 4 5

4. En que medida valora la fiabilidad del diagnóstico de las dolencias que usted tiene sobre los resultados de la CNS

1 2 3 4 5

II.- PROFESIONALIDAD

5. En qué medida usted considera que el personal de la Caja Nacional de Salud tenía conocimientos sobre el material técnico (aparatos) que disponía para cuidarte.

1 2 3 4 5

6. En qué medida percibe usted la capacidad de los profesionales de la CNS para solucionar sus necesidades de salud

1 2 3 4 5

7. Valore en qué medida las explicaciones dadas por el personal de salud que le atendió fueron suficientes sobre su enfermedad, tratamiento, uso de los medicamentos y cuidado en casa.

1 2 3 4 5

III.- CAPACIDAD DE RESPUESTA

8. Valore en qué medida está de acuerdo con el tiempo de consulta para su atención

1 2 3 4 5

IV.- EMPATIA

9. Valore en qué medida el personal de salud de la CNS le atiende con amabilidad

1 2 3 4 5

10. Valore en qué medida la atención que usted recibe por parte del personal de la CNS es realizada con paciencia y comprensión.

1 2 3 4 5

11. En qué medida cree usted que su familia ha sido debidamente atendida por el personal de la CNS

1 2 3 4 5

V.- ELEMENTOS TANGIBLES

12. Valore del 1 al 5 ¿el personal que le atiende en al Caja Nacional de Salud se encuentra correctamente uniformado?

1 2 3 4 5

13. Valore del 1 al 5 ¿el equipamiento de la Caja Nacional de Salud es el adecuado para atender a los usuarios?

1 2 3 4 5

14. Valore del 1 al 5 ¿la limpieza, el orden de las instalaciones y elementos físicos de la Caja Nacional de Salud es el adecuado?

1 2 3 4 5

15. Valore del 1 al 5 ¿la iluminación del ambiente de la Caja Nacional de Salud es la adecuada?

1 2 3 4 5

16. Valore del 1 al 5 ¿los materiales de comunicación con que cuenta la Caja Nacional de Salud como ser: Maquetas, catálogos, letreros

1 2 3 4 5

VI.- SEGURIDAD

17. Valore en qué medida cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad el personal de la Caja Nacional de Salud, se las ha resuelto.

1 2 3 4 5

18. En qué medida valora usted la información que le proporcionaba el personal de la CNS cuando le iba a realizar algún tipo de cuidado (curas, sondajes, rayos x... y otros)

1 2 3 4 5

19. Valore en qué medida el personal de la Caja Nacional de Salud se preocupa por su confort (frio, calor, luz).

1 2 3 4 5

Anexo N° 2

Base de datos variable independiente (calidad en el servicio de salud)

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
1	3	1	4	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
11	3	1	4	1	2	3	2	3	3	2	2	5	3	4	4	3	3	3	3
12	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	4	1	1	1	2
13	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2
14	1	1	3	2	4	1	2	2	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2
15	1	1	3	2	4	1	2	2	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2
16	1	1	3	2	4	1	2	2	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2
17	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
18	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	2	2	4	2	3	3	3	5	4	4	4	3	4	2	3
20	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3
21	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4
22	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	4	3	2	2	3	2	4	3
23	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
24	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2
25	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
N	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
26	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
28	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2
29	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
30	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
32	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3
33	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2	4
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3
37	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	2	1
38	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1
39	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
40	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	4	2	2	1	2	2	2
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	3	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	3
43	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
44	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
45	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
46	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2
47	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
49	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
53	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4
54	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2
55	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
56	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
59	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
64	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4
67	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	2	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3
72	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
77	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
81	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	1	
83	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	
84	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
93	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	4	2	2	1	3	2	3	5	4	2	5	2	4	4	4	3	2	
96	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	
97	3	3	2	4	5	1	3	4	4	2	5	4	3	3	5	2	4	4	
98	2	3	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	5	5	3	2	4	3	
99	4	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	
100	4	4	4	3	3	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
101	4	3	5	3	3	4	5	5	3	5	5	3	2	3	5	3	4	4	3
102	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	2	3	4	3	3	2	2	3
103	4	5	3	4	2	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5
104	3	4	2	3	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	2	5
105	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
106	4	2	3	3	5	3	3	2	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3
107	3	3	4	5	2	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
108	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	5	5	5
109	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	2
110	4	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3
111	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3
112	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	1	3	2	4	2	3	3
113	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3
114	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4
115	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4	3	2	3	3	2	4
116	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2
117	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3
118	3	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4
119	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4	3	3
120	2	3	1	4	4	5	4	3	1	2	3	5	3	5	4	4	3	3	4
121	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	4	4	2	3	2	3	4
122	3	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3
123	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
125	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
126	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4
128	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2
129	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2
130	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4
131	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2
132	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4
133	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5
134	3	3	2	3	5	1	3	2	4	1	4	5	1	3	2	4	2	3	4
135	3	3	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2
136	2	1	3	5	4	5	1	3	2	4	5	1	3	4	5	1	3	2	5
137	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
138	1	3	2	4	5	1	3	2	4	3	4	5	1	3	2	3	2	4	3
139	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
140	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3
141	2	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	2
142	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
143	2	4	3	5	2	4	3	5	1	3	2	4	5	1	2	4	3	5	1
144	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
145	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
146	1	3	2	4	5	1	3	2	5	1	3	2	4	5	1	2	4	3	5
147	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
148	2	3	4	5	2	3	4	5	2	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5
149	1	3	2	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2	4	3	5	1	3	2
150	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
151	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
152	1	3	2	4	5	1	3	2	5	4	5	1	3	2	4	5	1	3	2
153	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2
154	2	3	4	5	2	3	4	5	2	4	4	5	2	3	4	5	2	3	4
155	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
156	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
157	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
158	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
159	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
160	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
161	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
162	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
163	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	3
164	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
165	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
166	2	3	4	5	2	3	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3
167	2	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1
168	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
169	1	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	4	2	2	3	1	1	2	2
170	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4	5	2	3	4
171	2	2	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2
172	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1
174	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
175	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
176	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
177	5	4	4	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4
178	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4
179	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
180	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
181	4	2	2	4	4	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3
182	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
183	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
184	2	2	4	1	1	1	2	3	1	1	3	4	2	1	2	2	3	2	3
185	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	1
186	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1
187	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2
188	3	4	5	2	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3
189	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	3	2	2	4	4	5	3	3
190	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4
191	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	5
192	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
193	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	1
194	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
195	4	3	5	2	4	4	3	5	5	3	3	2	5	4	3	2	2	2	2
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
197	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	3	4	2	4
198	2	1	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	2	3
199	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
202	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	4
203	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
204	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
205	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	5	2	4
206	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
207	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	2	4	5	5	4
208	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
209	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
210	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	3	4	4	5	5	2	4	4	3
211	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1
212	3	3	2	5	2	3	4	5	3	2	4	5	3	4	4	2	5	5	3
213	2	5	4	4	1	3	4	5	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3
214	5	2	2	5	2	4	2	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3
215	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
216	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
217	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	4	3	2	3	5	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	5	4	5
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2
223	5	3	4	4	3	5	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	2
224	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3
225	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4

N	Preg. fiabilidad				Preg. profesionalidad			Preg. capacidad de respuesta	Preg. empatía			Preg. elementos tangibles					Preg. seguridad		
	X1	X1	X1	X1	X2	X2	X2	X3	X4	X4	X4	X5	X5	X5	X5	X5	X6	X6	X6
226	5	5	3	5	4	4	3	5	2	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3
227	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
228	3	4	5	5	3	2	3	4	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5
229	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
230	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	2	4	3	3	4
231	1	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	1	2
232	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	4	4
233	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
234	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	5
235	1	2	3	3	4	5	2	1	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	1
236	1	2	3	4	5	3	2	2	1	3	4	2	3	1	1	1	2	3	4
237	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	5	1	5	5	1	5
238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
239	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
240	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
241	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4

Anexo N° 3



Encuesta dirigida a los usuarios – CNS Guayaramerín

Señor(a) tenga usted buen día, soy egresada de la carrera administración de empresas de la UAB Guayaramerín, realizo mi trabajo de grado para mi titulación el estudio que realizo es "la relación que hay entre la satisfacción de los usuarios y la calidad en el servicio de consultas externas que usted recibe en la CNS Guayaramerín". Le agradezco anticipadamente por su colaboración.

Responda las alternativas de respuestas según su criterio

- 6) muy poco satisfecho
- 7) poco satisfecho
- 8) medianamente satisfecho
- 9) muy satisfecho
- 10) totalmente satisfecho

I.- VALIDEZ

Marque con un círculo la respuesta

1. ¿Cómo valora la atención que usted recibe después de haber acudido a una consulta externa?

1 2 3 4 5

2. ¿En qué medida valora la eficiencia del personal (medico, enfermeras, ayudantes, ect.) al momento de realizar la consulta?

1 2 3 4 5

3. ¿En qué medida valora usted la manera coordinada de trabajo en el área de consulta con las demás áreas?

1 2 3 4 5

4. ¿Usted es transferido inmediatamente a otra regional de salud de mayor nivel si el médico lo considera conveniente?

1 2 3 4 5

II.- LEALTAD

5. ¿En qué medida se siente seguro al ser atendido por el personal de la CNS.?

1 2 3 4 5

6. En qué medida valora considerar, volver a solicitar servicios de consulta externa de la CNS.

1 2 3 4 5

7. ¿En qué medida se siente satisfecho al obtener una cita para las pruebas que le fueron solicitadas por el médico?

1 2 3 4 5

8. ¿En qué medida usted recomendaría a otros usuarios realizar consultas en este centro médico?

1 2 3 4 5

Anexo N° 4

Base de datos variable dependiente (satisfacción de los usuarios)

	Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD						Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD			
N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2		N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2
1	3	4	4	4	4	4	4	4		26	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	3	4	4	4	4	4		27	4	3	3	2	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4		28	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3	4	4		29	2	2	2	2	2	2	2	2
5	4	3	3	4	4	3	4	4		30	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3		31	2	2	2	3	3	3	2	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1		32	2	3	2	3	2	3	2	3
8	3	3	3	3	3	4	4	4		33	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3		34	2	2	2	2	2	2	2	2
10	1	1	2	5	2	1	1	1		35	4	3	3	4	3	3	3	3
11	4	3	3	2	2	2	3	3		36	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	1	1	1	1	1	1	1		37	4	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	4	3	5	3	3	3		38	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	3	3	3	3	4	3	4		39	3	3	3	3	3	3	3	3
15	1	3	2	2	1	2	2	1		40	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	3	3	4	3	3	3	3		41	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	2	1	2	1	2	2		42	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	3	3	4	4	4		43	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3		44	2	2	2	2	2	2	2	2
20	4	3	3	3	3	3	2	2		45	4	3	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3		46	4	4	3	3	3	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3		47	2	2	2	3	2	1	2	1
23	4	4	3	4	2	3	3	2		48	2	2	2	3	2	1	2	1
24	4	4	4	3	4	4	4	4		49	3	2	1	1	2	1	1	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3		50	3	3	3	4	3	4	3	3

Nº	Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD				Nº	Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD			
	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2		Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2
51	4	4	4	3	3	3	3	3	76	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	77	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	2	2	2	2	2	2	78	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	79	3	3	3	3	3	3	3	3
55	1	1	1	1	1	1	1	1	80	4	4	4	4	4	4	4	4
56	1	1	1	1	1	1	1	1	81	2	2	2	2	2	2	3	2
57	1	1	1	1	1	1	1	1	82	2	2	2	2	2	2	2	2
58	2	2	2	2	2	2	2	2	83	3	3	3	1	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	84	1	1	1	1	1	1	1	1
60	2	2	2	2	2	2	2	2	85	1	2	2	2	2	2	2	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	86	3	3	3	3	3	3	3	3
62	1	1	1	1	1	1	1	1	87	3	4	4	3	3	3	3	3
63	1	1	1	1	1	1	1	1	88	3	3	3	4	4	4	4	4
64	2	2	2	2	2	2	2	2	89	1	1	1	2	2	2	2	2
65	4	4	3	3	4	4	4	4	90	2	2	3	2	2	3	3	2
66	3	3	3	3	3	3	3	3	91	3	4	4	2	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	92	2	2	2	2	2	2	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	93	2	2	2	2	3	2	3	2
69	1	1	1	1	1	1	1	1	94	3	3	3	3	3	3	3	3
70	1	1	1	1	1	1	1	1	95	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	4	4	2	2	2	2	2	96	3	3	3	3	3	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	97	2	3	2	3	2	3	3	3
73	2	2	2	2	2	2	2	2	98	3	3	4	3	3	3	4	4
74	2	2	2	2	2	2	2	2	99	2	2	2	2	2	2	2	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	100	2	2	2	2	3	3	3	3

	Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD					Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD				
N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2		N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2
101	2	3	3	3	3	3	3	3		126	2	2	4	1	3	2	2	2
102	2	2	2	2	2	3	3	3		127	2	2	2	2	3	3	3	3
103	3	2	2	2	2	2	2	2		128	2	2	4	3	3	2	3	2
104	2	2	2	2	2	2	2	2		129	4	3	3	2	2	2	2	2
105	3	3	3	3	3	3	3	3		130	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	2	2	2	2	2	2	2		131	3	3	3	4	4	4	4	4
107	1	1	1	1	1	1	1	1		132	3	3	4	3	4	3	2	4
108	1	1	1	1	1	1	1	1		133	3	2	3	2	2	2	3	3
109	2	2	2	2	2	2	2	2		134	4	4	5	3	4	3	3	2
110	2	2	2	2	2	2	2	2		135	3	3	3	3	4	4	4	4
111	1	1	2	1	1	1	1	1		136	2	3	3	3	3	3	3	3
112	2	2	2	2	2	2	2	2		137	3	3	3	3	3	3	3	3
113	2	2	2	2	2	3	3	3		138	2	2	2	2	2	2	2	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2		139	2	3	3	3	3	3	3	3
115	1	1	1	1	1	1	1	1		140	2	2	2	2	2	2	2	2
116	1	1	1	1	1	1	1	1		141	2	2	2	3	2	2	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2	2		142	3	3	3	3	3	3	3	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3		143	3	2	2	2	2	2	2	2
119	2	2	2	2	2	2	2	2		144	2	2	2	2	2	2	2	2
120	3	3	3	3	3	3	3	3		145	1	1	1	1	1	1	1	1
121	3	3	2	2	2	2	2	2		146	1	1	1	1	1	1	1	1
122	2	2	2	2	2	2	2	2		147	1	1	1	1	1	1	1	1
123	3	3	3	3	3	3	3	3		148	2	2	3	4	3	2	2	2
124	3	2	3	3	3	3	3	3		149	2	2	2	2	2	2	2	2
125	3	3	3	3	3	3	3	3		150	3	2	2	2	2	2	2	2

	Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD					Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD				
N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2		N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2
151	2	3	2	3	2	3	2	3		176	2	2	2	2	2	2	2	2
152	2	2	2	2	2	3	3	3		177	1	1	1	1	1	1	1	1
153	1	1	1	1	1	1	1	1		178	2	2	2	2	2	2	2	2
154	3	2	2	2	2	2	2	2		179	2	2	2	2	2	2	2	2
155	3	4	3	3	2	2	2	2		180	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	2	3	2	2	2	2		181	4	4	4	4	4	4	4	4
157	2	2	2	2	2	2	2	2		182	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	2	2	2	2	2	2		183	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3		184	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4		185	3	3	3	3	3	3	3	3
161	4	3	3	3	3	3	3	3		186	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3		187	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3		188	3	2	2	2	2	2	2	2
164	3	3	3	3	3	3	3	3		189	3	3	3	3	3	3	3	3
165	2	1	1	1	1	1	1	1		190	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	2	2	2		191	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3		192	2	2	2	2	2	2	2	2
168	4	3	3	3	3	3	3	3		193	2	2	2	2	2	2	2	2
169	2	1	1	1	1	1	1	1		194	3	3	3	3	3	3	3	3
170	1	1	1	1	1	1	1	1		195	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4		196	3	3	3	3	3	3	3	3
172	2	2	2	2	2	2	2	2		197	3	2	2	2	2	2	2	2
173	3	3	3	3	3	3	3	3		198	3	2	2	2	2	2	2	2
174	3	3	3	3	3	3	3	3		199	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	3	3	3	3	2	2	2		200	3	3	3	3	3	3	3	3

	Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD						Y1 VALIDEZ				Y2 LEALTAD			
N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2		N°	Y1	Y1	Y1	Y1	Y2	Y2	Y2	Y2
201	3	3	3	3	3	3	3	3		226	2	2	2	2	2	2	2	2
202	3	3	3	3	3	3	3	3		227	3	3	3	2	2	2	2	2
203	3	2	2	2	2	2	2	2		228	3	3	3	3	3	3	3	3
204	2	2	2	2	2	2	2	2		229	3	3	3	3	3	3	3	3
205	2	2	2	2	2	2	2	2		230	3	3	3	3	3	3	3	3
206	2	2	2	2	2	2	2	2		231	4	4	4	4	4	4	4	4
207	2	2	2	2	2	2	2	2		232	2	2	2	2	2	2	2	2
208	4	4	4	4	4	4	4	4		233	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	3	3		234	2	2	2	2	2	2	2	2
210	3	3	3	3	3	3	3	3		235	3	3	3	3	3	3	3	3
211	2	2	2	2	2	2	2	2		236	3	3	2	2	2	2	2	2
212	2	2	2	2	2	2	2	2		237	2	2	2	2	2	2	2	2
213	2	2	2	2	2	2	2	2		238	2	2	2	2	2	2	2	2
214	2	2	2	2	2	2	2	2		239	2	2	2	2	2	2	2	2
215	2	2	2	2	2	2	2	2		240	2	2	2	2	2	2	2	2
216	2	2	2	2	2	2	2	2		241	2	2	2	2	2	2	2	2
217	3	3	3	3	3	3	3	3										
218	3	3	3	3	3	3	3	3										
219	2	2	2	2	2	2	2	2										
220	3	3	3	3	3	3	3	3										
221	3	3	3	3	3	3	3	3										
222	2	2	2	2	2	2	2	2										
223	3	3	3	3	3	3	3	3										
224	3	3	3	3	3	3	3	3										
225	3	3	3	3	3	3	3	3										

Anexo N° 5

Imagen encuesta a usuario de la CNS Regional Guayaramerín



Anexo N° 6

Entrevista dirigida a Ejecutivo de la C.O.R.G.

Datos de referencia

Nombre-----

Fecha -----

Preguntas

¿Qué significa para usted calidad?

¿Cómo percibe la calidad del servicio de salud en la CNS Regional Guayaramerín?

¿Qué tipos de quejas ha recibido sobre el servicio que brinda la CNS Regional Guayaramerín?

Anexo N° 7

Imágenes entrevista a Ejecutivo de la C.O.R.G.



Anexo N° 8

Voto resolutivo de Federación Regional de Trabajadores de educación urbana de Guayaramerín

El Ministerio de Salud considera aquellas autoridades de la aseguradora deben hacer una evaluación autocrítica para así poder redirigir a su principios fundamentales de creación de la CNS y de esta manera mejorar con una atención de calidad y calidez. **Es lamentable la cantidad de denuncias de maltrato, negligencia, mala atención médica.**

En Guayaramerín capital de la segunda sección de la Provincia Vaca Díez, el día viernes 03 de noviembre del 2017, la Federación Regional de trabajadores de Educación Urbana de Guayaramerín convoca a asamblea general extraordinaria para tratar el tema de la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín,

En la asamblea se determina el siguiente voto resolutivo:

VISTO Y CONSIDERANDO:

Que, la Federación Regional de Trabajadores de Educación Urbana de Guayaramerín (F.R.T.E.U.G.) tiene la finalidad de defender los derechos e intereses de todos los maestros y maestras afiliadas a la Caja Nacional de Salud, en busca de una atención de calidad y calidez y acorde a las demandas de nuestras bases.

Que, la C.N.S. Distrital Guayaramerín consta con una infraestructura antigua que data de más de 25 años y se encuentra totalmente deteriorada y sin todas las condiciones adecuadas y dependencia para su funcionamiento, tomando en cuenta que atiende el mas del 55% del total de la población de Guayaramerín y hasta la fecha no se ha invertido en una infraestructura acorde a las normas vigentes y necesidades de los afiliados y beneficiarios del seguro.

Que, para el número de asegurados y beneficiarios del seguro de salud que atiende la C.N.S. distrital Guayaramerín, según el nuevo Sistema Integral de Salud, el personal no es suficiente para prestar una atención de calidad y calidez, ocasionando un déficit de recursos humanos.

Que, las normas vigentes nacionales que un hospital de 2do nivel como el que tenemos en esta distrital, debería de contar con una Unidad de Terapia Intermedia y no la tiene, cayendo en la compra de servicios en el Hospital General.

Que, la falta de Ítems para el personal Administrativo, enfermeras y médicos especialistas, ocasionan la mala atención y constante evacuación al interior del País de nuestros afiliados en busca de especialistas.

Que, la falta de presupuesto ocasiona un déficit en la compra de servicios y evacuaciones e insumos médicos para nuestros afiliados.

Que, la farmacia de nuestra C.N.S. no cuenta con todos los insumos médicos que expresa el vademécum.

POR LO TANTO:

La asamblea general extraordinaria de manera enfática y unánime:

RESUELVE:

PRIMERO: Nos declaramos en estado de emergencia mientras no tengamos una respuesta satisfactoria a nuestras exigencias y demandas.

SEGUNDO: Exigimos la construcción de un hospital nuevo y con todas sus dependencias para la C.N.S. distrital Guayaramerín.

TERCERO: Exigimos un presupuesto justo para la atención de nuestros afiliados, (medicamentos según vademécum en farmacia, compra de servicios según las necesidades y otros)

CUARTO: Exigimos ítems de nueva creación para enfermeras, médicos especialistas y otros.

QUINTO: Damos un plazo de cinco días para ser atendidos en nuestras demandas, desde el momento de entrega del presente Voto Resolutivo. Caso contrario iniciaremos con una huelga de hambre de dicha institución.

La atención de salud en la Caja Nacional de Salud Regional Guayaramerín, dependiente de la Central Nacional, presta asistencia sanitaria esencial basada en métodos y tecnologías prácticas, científicamente fundadas y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad asegurada de Guayaramerín,

como: maestros, policías, trabajadores estatales y privados son los encargados de medir la calidad del servicio.