

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE  
MONTERREY**

**CAMPUS MONTERREY**

**DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**PROGRAMA DE GRADUADOS EN INGENIERÍA**



**TECNOLÓGICO  
DE MONTERREY.®**

**DESARROLLO DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA EVALUAR LA  
CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE UNA  
INSTITUCIÓN DE SALUD.**

**T E S I S  
PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO  
ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN CIENCIAS  
ESPECIALIDAD EN SISTEMAS DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

**POR:  
ING. VALERIA CATALINA CABRIALES ESPARZA**

**MONTERREY, N. L.**

**DICIEMBRE 2007**

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE  
MONTERREY

CAMPUS MONTERREY

DIVISIÓN DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
PROGRAMA DE GRADUADOS EN INGENIERÍA

Los miembros del comité de tesis recomendamos que el presente proyecto de tesis presentado por la Ing. Valeria Catalina Cabriaes Esparza sea aceptado como requisito parcial para obtener el grado académico de:

Maestra en Ciencias con Especialidad en  
Sistemas de Calidad y Productividad

Comité de tesis:

---

Dr. José Humberto Cantú Delgado

Asesor

---

M.C. Héctor Ochoa Grimaldo

Sinodal

---

M.A. Carlos M. Gutiérrez Sepúlveda

Sinodal

APROBADO

---

Dr. Francisco Román Ángel Bello Acosta  
Director del Programa de Graduados en Ingeniería y Arquitectura

MONTERREY, N. L.

DICIEMBRE 2007

## **DEDICATORIA**

*A mi esposo,*

Porque decidiste emprender este camino conmigo.

*A mis padres,*

Porque cada triunfo mío es de ustedes también.

*A mi hermana,*

Porque eres mi ángel guardián.

## **AGRADECIMIENTOS**

*A Dios,*

Por darme vida y tiempo para desarrollar mi investigación.

*A Héctor Ochoa Grimaldo,*

Por brindarme su amistad, por confiar en mí idea y darme las herramientas necesarias para lograrla.

*A Humberto Cantú Delgado,*

Por aceptar mi proyecto y por sus recomendaciones.

*A Carlos Gutiérrez Sepúlveda,*

Por su apoyo e interés en mi trabajo.

*Al personal de la Institución de Salud,*

Por su tiempo y colaboración durante el proceso.

*A mis amigos y compañeros de trabajo,*

Por estar ahí en el momento preciso.

*A mi familia,*

Por su apoyo incondicional, por su amor y por recordarme que tengo la capacidad para lograr esto y mucho más.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	2
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Objetivo del estudio .....	3
1.3. Preguntas de investigación .....	4
1.4. Planteamiento de la hipótesis .....	4
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.6. Limitaciones del estudio .....	5
1.7. Organización de la tesis .....	6
1.8. Producto final .....	7
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Panorama General de las Instituciones de Salud .....	8
2.1.1. Instituciones Internacionales .....	8
2.1.2. Servicios de Salud en México .....	9
2.1.3. Servicios de Salud en Nuevo León .....	10
2.2. Conceptos Importantes de Calidad .....	11
2.2.1. Definición .....	11
2.2.2. La calidad en el servicio .....	11
2.2.3. Satisfacción del cliente interno .....	16
2.3. Diseño y Elaboración del Instrumento de Medición .....	16
2.3.1. Técnica de Incidentes críticos .....	17
2.3.1.1. Entrevistas semi estructuradas .....	18
2.3.2. Determinación de las Dimensiones .....	18
2.3.3. Elaboración de la escala .....	19
2.3.4. Reducción del instrumento de medición .....	20
2.4. Análisis de Factores .....	20
2.4.1. Diseño de análisis de factores .....	20
2.4.2. Criterios para Extracción del número de factores .....	21
2.4.3. Interpretación de los factores .....	21
2.4.4. Métodos de Rotación .....	22
2.4.5. Significancia del factor de carga .....	22
2.4.6. Interpretación de la Matriz de factores .....	23
2.4.7. Confiabilidad y Validez .....	23
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	25
3.1. Metodología de la investigación .....	25
3.1.1. Planteamiento del problema .....	26
3.1.2. Investigación Bibliográfica .....	26
3.1.3. Elaboración del Marco teórico .....	26
3.1.4. Definición del procedimiento .....	26
3.1.5. Entrevistas semi-estructuradas .....	27

3.1.6.	Diseño y elaboración del instrumento de medición.....	27
3.1.7.	Aplicación del instrumento de medición.....	27
3.1.8.	Recolección y codificación de datos.....	28
3.1.9.	Pruebas de Validez y Confiabilidad.....	28
3.1.10.	Reducción y Obtención del Instrumento de medición definitivo.....	29
3.1.11.	Comprobación de hipótesis.....	29
CAPÍTULO 4. DESARROLLO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....		30
4.1.	Mapeo del servicio.....	30
4.2.	Obtención de Incidentes Críticos.....	31
4.2.1.	Establecimiento de parámetros de selección de muestra.....	31
4.2.2.	Selección de la muestra.....	31
4.2.3.	Aplicación de entrevistas.....	32
4.3.	Obtención de las dimensiones de estudio primarias.....	32
4.4.	Elaboración del cuestionario.....	33
4.5.	Validación con expertos.....	33
4.6.	Elaboración del cuestionario definitivo.....	34
4.7.	Aplicación del cuestionario definitivo.....	34
4.8.	Recolección y codificación de datos.....	35
4.8.1.	Criterio de descarte e imputación de valores.....	35
CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		36
5.1.	Análisis de Factores para el Instrumento de medición con 54 variables y 10 factores.....	36
5.1.1.	Análisis de los datos y comprobación de la hipótesis nula.....	36
5.1.2.	Análisis de la matriz de correlaciones.....	36
5.1.3.	Interpretación de los valores propios.....	37
5.1.4.	Selección de los factores.....	37
5.1.5.	Comunalidades.....	39
5.1.6.	Análisis de la matriz de componentes.....	40
5.1.7.	Despliegue de la matriz de componentes rotada.....	42
5.1.8.	Confiabilidad.....	42
5.2.	Rotaciones del instrumento de medición.....	45
5.3.	Análisis de Factores para el Instrumento de medición con 16 reactivos y 4 factores.....	45
5.3.1.	Análisis de los datos y comprobación de la hipótesis nula.....	45
5.3.2.	Selección de los factores.....	46
5.3.3.	Comunalidades.....	47
5.3.4.	Análisis de la matriz de componentes.....	47
5.3.5.	Despliegue de la matriz rotada a partir de la extracción de factores.....	47
5.3.6.	Confiabilidad.....	49
5.4.	Pruebas de Validez.....	50
5.4.1.	Análisis de convergencia, discrepancia y validez nomológica.....	50
5.4.2.	Validez de muestreo.....	51
5.5.	Análisis Estadístico.....	52
5.5.1.	Pruebas de hipótesis.....	52
5.5.2.	Análisis por dimensiones.....	53
5.6.	Definición de las Dimensiones.....	55
5.6.1.	Relación entre las dimensiones con los reactivos de evaluación general.....	55

5.7.	Análisis de las dimensiones .....	56
5.7.1.	Resultados de reactivos .....	56
5.7.2.	Resultados de dimensiones.....	58
5.7.3.	Resultados de la Dimensión Eficiencia del Personal del CD .....	58
5.7.4.	Resultados de la Dimensión Solicitud y entrega correcta de materiales/ medicamentos.....	59
5.7.5.	Resultados de la Dimensión Rapidez en tiempo de respuesta.....	60
5.7.6.	Resultados de la Dimensión Eficiencia en el envío neumático .....	61
5.7.7.	Resultados de las variables de evaluación general .....	62
5.7.8.	Resultados de Preguntas Demográficas .....	63
5.8.	Sugerencias de los clientes (áreas) .....	65
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES .....		66
6.1.	Discusión.....	66
6.2.	Conclusiones. ....	67
6.3.	Recomendaciones. ....	71
6.4.	Estudios futuros.....	72
6.5.	Referencias bibliográficas .....	73
Anexo A:	Entrevista semi- estructurada.....	79
Anexo B:	Incidentes críticos.....	81
Anexo C:	Instrumento de medición preliminar .....	86
Anexo D:	Instrumento de medición definitivo .....	90
Anexo E:	Matriz de correlación.....	94
Anexo F:	Resultados de la segunda rotación.....	98
Anexo G:	Resultados de la tercera rotación .....	104
Anexo H:	Resultados de la cuarta rotación .....	108
Anexo I:	Resultados de la quinta rotación.....	112
Anexo J:	Análisis de convergencia, discrepancia y relación entre las dimensiones con los reactivos de evaluación general. ....	116
Anexo K:	Validez de muestreo del instrumento de medición.....	118
Anexo L:	Promedios por dimensiones .....	120
Anexo M:	Prueba de normalidad por dimensiones.....	123
Anexo N:	Prueba Kruskal-Wallis por dimensiones .....	125
Anexo O:	Instrumento de medición reducido.....	128
Anexo P:	Sugerencias y comentarios de clientes.....	131

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Guía para identificar el factor de carga basado en el tamaño de la muestra.....	23
Tabla 2. Aplicación de encuestas por área .....	31
Tabla 3. Aplicación de encuestas por turno.....	31
Tabla 4. Dimensiones de calidad .....	32
Tabla 5 Muestreo estratificado .....	34
Tabla 6 Prueba de KMO y Bartlett .....	36
Tabla 7 Porcentaje de Varianza Total explicada .....	38
Tabla 8 Comunalidades.....	39
Tabla 9 Matriz de componentes.....	40
Tabla 10 Valor de Alfa de Cronbach .....	43
Tabla 11 Matriz de componentes rotados.....	43
Tabla 12 Resultados de las rotaciones .....	45
Tabla 13 Prueba de KMO y Bartlett .....	46
Tabla 14 Porcentaje de Varianza Total explicada.....	47
Tabla 15 Comunalidades.....	48
Tabla 16 Matriz de componentes.....	48
Tabla 17 Matriz de componentes rotados.....	49
Tabla 18 Valor de Alfa de Cronbach .....	49
Tabla 19 Dimensión de las variables según matriz de factores rotada .....	50
Tabla 20 Pruebas de normalidad para las dimensiones.....	54
Tabla 21 Prueba de comparación de medianas por Dimensión.....	54
Tabla 22 Nombre de las dimensiones .....	55
Tabla 23 Evaluación de la Dimensión Eficiencia del Personal del CD .....	59
Tabla 24 Evaluación de la Dimensión Solicitud y entrega correcta de m/m.....	60
Tabla 25 Evaluación de la Dimensión Rapidez en tiempo de respuesta.....	61
Tabla 26 Evaluación de la Dimensión Eficiencia en el envío neumático .....	62
Tabla 27 Áreas de Oportunidad para cada Dimensión.....	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Herramientas utilizadas para la obtención de incidentes críticos .....	18
Figura 2 Escalas de Medición en base al tipo de datos .....	19
Figura 3 Mapa conceptual de la Metodología de la Investigación .....	25
Figura 4. Mapeo del Servicio .....	30
Figura 5 Gráfica de Ladera para 54 reactivos y 10 factores.....	38
Figura 6 Gráfica de Ladera para 16 reactivos y 4 factores.....	46
Figura 7 Evaluación general de reactivos con el primer instrumento de medición.....	57
Figura 8 Evaluación general de reactivos con el Instrumento de medición reducido.....	57
Figura 9 Promedio de Dimensiones .....	58
Figura 10 Dimensión “Eficiencia del Personal del CD” .....	59
Figura 11 Dimensión “Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos” .....	60
Figura 12 Dimensión “Rapidez en tiempo de respuesta”.....	61
Figura 13 Dimensión “Eficiencia en el envío neumático” .....	62
Figura 14 Evaluación por áreas R55 .....	63
Figura 15 Evaluación por áreas R56. ....	63
Figura 16 Resultados de Género.....	64
Figura 17 Resultados de Turno.....	64
Figura 18 Resultados de Antigüedad en la empresa .....	65

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones de Salud, además de brindar una atención adecuada a los pacientes, se encuentran bajo la presión de ofrecer servicios de calidad en todos los aspectos tanto internos como externos de la organización.

La preocupación por la calidad en la asistencia sanitaria es tan antigua como el propio ejercicio médico. Encontramos su origen en Papiros egipcios, en el *Código de Hammurabi*<sup>1</sup> o en el tratado y juramento del propio Hipócrates<sup>2</sup>. En todos los casos, buscar lo mejor para el paciente es la esencia del ejercicio, apareciendo el inseparable binomio Ética y Calidad (Aranaz, s.f.).

La conciencia en los sistemas y el diseño de los mismos son importantes para los profesionales de la salud, pero no bastan. Sólo son mecanismos potenciadores. Lo esencial para el éxito de un sistema es la dimensión ética de los individuos (Otero y Otero, 2002).

La experiencia en la calidad del servicio que se recibe en instituciones de salud es uno de muchos factores importantes que pueden determinar si un cliente está satisfecho o insatisfecho con el servicio de salud que recibe (Jimmieson y Griffin 1998). Las experiencias del pasado, las necesidades personales de cuidado, la cultura y el intercambio de ideas con otras personas juegan un rol en la formación del concepto individual sobre qué esperar mientras se recibe un servicio de salud (Atkins et al., 1996).

En las instituciones de salud la rapidez de atención y buen diagnóstico de los médicos es muy importante para salvar vidas humanas, pero detrás de ellos existen muchos procesos que tienen que estar coordinados, un ejemplo es la buena atención de las enfermeras proporcionando el medicamento correcto a la hora indicada y esto implica el tener material y medicamento en el momento preciso que el paciente lo requiere.

---

<sup>1</sup> Código de Hammurabi: creado en el año 1692 a.c. uno de los primeros conjuntos de leyes que se han encontrado de la antigua Mesopotamia

<sup>2</sup> Hipócrates (460-377 a.C.) Fundó la medicina racional, se lo reconoce como “El Padre de la Medicina”.

El abastecimiento adecuado de medicamentos es un factor crucial en la cadena de la atención de la salud. De hecho, en muchos países en desarrollo la calidad de la atención es sinónimo de disponibilidad de medicamentos (Gómez, 2001).

La presente investigación se refiere a la medición de la calidad en el servicio del Centro de Distribución de una Institución de Salud. Para llevar a cabo el estudio se generó un instrumento de medición y una vez aplicado a los clientes del servicio se analizó la información recopilada a través de paquetes estadísticos y se presentaron los resultados a los interesados en el proyecto.

Además nos da información sobre por qué la calidad es importante dentro de una organización, así también de la importancia que tiene la calidad en los servicios tanto internos como externos donde el factor humano es de vital importancia para la realización de la mayoría de las funciones de una organización.

Para fines del estudio el nombre de la Institución de Salud se mantendrá confidencialmente debido a la información que pueda revelar sobre los niveles de calidad en cada una de las áreas de la organización.

#### 1.1. Planteamiento del problema.

Se desea conocer la percepción en el servicio que se otorga por parte del Centro de Distribución a las áreas de la Institución, para lo cual se desarrollará un instrumento de medición que contenga las características necesarias y que esté validado para poder evaluar la percepción de los clientes (áreas) y establecer acciones de mejora que contribuyan a mejorar la calidad en el servicio ofrecido por el Centro de Distribución de la Institución.

#### 1.2. Objetivo del estudio.

Desarrollar un instrumento para medir la calidad en el servicio del Centro de Distribución de una Institución de Salud.

### 1.3. Preguntas de investigación

¿Cómo son percibidos los servicios que ofrece el Centro de Distribución?

¿Cuáles son las áreas de oportunidad en los servicios que ofrece el Centro de Distribución?

¿Qué actividades se pueden llevar a cabo para garantizar un mejor servicio por parte del Centro de Distribución?

### 1.4. Planteamiento de la hipótesis.

Para la presente investigación se presentan dos hipótesis.

#### Hipótesis No.1

H<sub>0</sub>: Es posible desarrollar un instrumento de medición para evaluar la calidad en el servicio de un centro de distribución en una Institución de Salud.

#### Hipótesis No.2

H<sub>0</sub>: La percepción del servicio que otorga el Centro de Distribución es igual en todas las áreas de la Institución de Salud.

H<sub>a</sub>: La percepción de la calidad en el servicio del Centro de Distribución difiere dependiendo el área la Institución de Salud.

### 1.5. Justificación de la investigación

En la actualidad la industria de salud ha enfocado sus servicios en la calidad, especialmente en los procesos internos para así lograr cumplir con el objetivo principal que es la Atención al Paciente.

El interés en los clientes internos y su percepción sobre la calidad en el servicio que reciben se ha convertido en una prioridad. Debido a que las personas que tienen contacto directo con los

clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Por lo tanto, los empleados como elemento clave del servicio, merecen especial atención, pues son los representantes de la empresa ante los clientes y ellos deben de comprender e interpretar las necesidades y requerimientos del cliente en tiempo real (Zeithaml y Bitner, 2003).

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio. Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad señalados. Consolidar las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa, enfocadas a reforzar las prácticas de calidad del servicio, favorece la agilidad de respuesta y el sano control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios. (Palafox, 2005).

Sobre el término de calidad en instituciones de salud, Rosas (1996) dice que igualmente que en otro tipo de organización, se define como:

- Hacer correctamente las cosas para lograr cumplir o exceder las expectativas de los clientes.
- La razón de ser
- Lo ético y lo correcto
- Cumplir con las necesidades de los clientes en forma continua
- La preocupación central en cada una de las funciones que se realizan en la organización.
- Respuesta a normas, procedimientos y técnicas, de manera que se satisfagan las necesidades y demandas de la comunidad determinada y que puedan adquirirse con los recursos que se dispongan en ese momento.

#### 1.6. Limitaciones del estudio

El proyecto de investigación se centra exclusivamente en el servicio que brinda el Centro de Distribución a las diferentes áreas internas de la organización cuyo objetivo principal es la atención del paciente.

Este estudio no toma en cuenta la relación con las áreas administrativas de la Institución así como el manejo del personal del Centro de Distribución.

### 1.7. Organización de la tesis

La tesis está compuesta por seis capítulos, donde se desarrolla los temas desde la introducción y los conceptos generales de calidad en las instituciones de salud hasta los resultados de la investigación y las recomendaciones para estudios futuros.

En el capítulo 1 se plantean los puntos clave de la investigación, la introducción, el planteamiento del problema, el objetivo de estudio, la hipótesis que se probó así como las preguntas, justificación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo 2 se desarrolla el marco teórico donde se muestra de manera general el funcionamiento del sistema de salud y su importancia en la calidad en el servicio. Así mismo se enlistan los pasos para el diseño del instrumento de medición y como se lleva a cabo el análisis de factores para lograr los resultados deseados.

En el capítulo 3 se muestra la metodología que se siguió durante la investigación y en el capítulo 4 se muestran las etapas para el desarrollo del instrumento de medición.

En el capítulo 5 se muestran los resultados de la investigación desarrollando un análisis completo de las dimensiones, además de la validación estadística de los resultados.

Posteriormente en el capítulo 6 se exponen las conclusiones de la investigación, indicando las áreas de oportunidad encontradas para cada dimensión con sus respectivas recomendaciones, además en la parte de estudios futuros se indican algunos trabajos de investigación que pudieran realizarse en base a los resultados obtenidos en esta investigación donde se podrían profundizar algunos temas o continuar con el estudio.

### 1.8. Producto final.

Al final de este documento se presenta un instrumento de medición para el Centro de Distribución. Dicha herramienta se obtuvo de una serie de procedimientos cualitativos y cuantitativos que fueron desarrollados durante el proceso de investigación. También se presentan los resultados relacionados con la percepción del servicio que ofrece el centro de distribución.

Además se enlistan las sugerencias para el Centro por parte de sus clientes así como también por parte de la investigadora y las posibles actividades que se pueden llevar a cabo para garantizar un servicio de calidad.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Panorama General de las Instituciones de Salud

#### 2.1.1. Instituciones Internacionales

"La medicina no comenzó como ciencia, sino como profesión práctica, cuyo fin era curar. En un principio, al médico le interesaba fundamentalmente el cómo y no el por qué" (Marti, citado en García, 2006)

Los antecedentes relacionados con la salud pública datan de muchos años atrás. En la medicina China, por ejemplo (2697 a.C.), ya existía evidencia de un enfoque preventivo. La civilización egipcia incorpora aspectos relacionados con el saneamiento; los hebreos incluyen, en la ley mosaica, el Levítico, primer código de higiene, escrito en el año 1500 a.C.

En Grecia, la patrona de la salud pública fue Hygieia<sup>3</sup> (siglo IV a.C.). En la civilización helénica o griega, Hipócrates, fue el que dio base científica a la Higiene. En la civilización Romana el saneamiento del medio ambiente junto con el cuidado del cuerpo era la mayor preocupación sanitaria.

Los primeros hospitales que se conocen en el occidente fueron organizados en la época del emperador Augusto (27 – 14 a.C.) para cuidar a los legionarios heridos en las campañas de Conquista del Imperio.

A finales del siglo XV, la Reina Isabel la Católica creó el primer hospital militar de campaña para atender a los soldados heridos en la guerra de la Reconquista.

En el siglo XVIII se crearon organismos y métodos de prevención basados en la instauración de barreras sanitarias en las fronteras, se practicó el aislamiento y el concepto de cuarentenas.

---

<sup>3</sup> Hygieia: Diosa de la curación, la limpieza y la sanidad en la mitología griega. De su nombre deriva la palabra «higiene». Su equivalente en la mitología romana era Salus.

En 1948 se establece la Organización Mundial de la Salud (OMS), como autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de las Naciones Unidas. Desempeña una función de liderazgo en los asuntos sanitarios mundiales, configura la agenda de las investigaciones en salud, establece normas, articula opciones de política basadas en la evidencia, presta apoyo técnico a los países y vigila las tendencias sanitarias mundiales, así también tiene la responsabilidad de ayudar a todos los pueblos a alcanzar “el máximo nivel posible de salud”.

Los servicios que la agencia proporciona pueden ser de carácter orientativo o técnico. Entre los servicios de asesoría se encuentran la asistencia en la formación de personal médico y la difusión de conocimientos sobre enfermedades

### 2.1.2. Servicios de Salud en México

Mientras en Europa se libraban batallas propias de la II Guerra Mundial, en México se cimentaban los pilares del sistema de salud actual.

Durante 1943, se registran dos acontecimientos fundamentales en la historia del Sistema de Salud actual: se promulgó la Ley del Seguro Social que da origen al Instituto Mexicano del Seguro Social y se expidió el decreto que crea la Secretaría de Salubridad y Asistencia, mediante la fusión de la Secretaría de Asistencia y el Departamento de Salubridad Pública. En materia de atención a la salud, la distribución de la población bajo la responsabilidad de cada institución fue lo que caracterizó la principal preocupación del sistema de salud de esa época. Con la creación del ISSSTE se cubre la demanda de atención de la población trabajadora al servicio del estado y siempre quedaría una parte de la población que acudiría a resolver sus problemas de salud en el sector privado.

La práctica de la medicina en México no puede entenderse sin la participación del sector privado, que comprende un grupo heterogéneo de proveedores de servicios de salud con amplia dispersión geográfica que favorece tanto a la población de mayores como a los de menores ingresos.

Según datos de la Encuesta Nacional de Salud del año 2000, 25% de la población recibió atención médica en una unidad privada, lo que representa el segundo lugar nacional después del prestado por la Secretaría de Salud (35.9%). Del total de unidades del sector salud, 87% pertenecen al sector público y 13% a unidades médicas privadas. Los médicos del país se distribuyen de la siguiente manera: 73% en el sector público y 27% en instituciones privadas.

El incremento de los médicos en el sector privado fue de alrededor de 12,900 médicos, es decir 32% más en 2005 respecto a 2001. En el 2005 el total de egresos hospitalarios en el país fue de 6'558,649, de ellos 4'832,146 correspondieron al sector público y 1'726,503 al privado.

### 2.1.3. Servicios de Salud en Nuevo León.

La prestación de los Servicios de Salud Pública en el Estado de Nuevo León, nace con la expedición del Decreto Gubernamental del 19 de septiembre de 1851, mediante el cual se crea el Consejo de Salubridad del Estado de Nuevo León. El 1° de mayo de 1928, dicho Consejo de Salubridad pasa a formar parte de la Delegación Federal de Salubridad, dándose inicio a la creación de los Servicios Coordinados de Salud Pública en el Estado. En marzo de 1984, se expide el documento por el que se descentralizan a los gobiernos estatales los Servicios de Salud que prestaba la Secretaría de Salubridad y Asistencia en los estados.

A partir del 1° de agosto de 1991, desaparece la Secretaría Estatal de Salud, y se crea una Subsecretaría de Salud adscrita a la Secretaría de Desarrollo Social. En Agosto de 1996 los gobiernos Federal y Estatal celebran los Acuerdos de Coordinación a fin de consolidar el proceso de descentralización y al efecto se prevé la creación de un Organismo Público Descentralizado (OPD).

La labor sustantiva de los Servicios de Salud de Nuevo León., es atender a la “Población Abierta” que no se encuentra incorporada a la Seguridad Social, ni tiene acceso a la medicina privada. Este modelo de atención, tiene como marco conceptual el otorgamiento de los servicios de salud, brindar el paquete básico dirigido a la población desprotegida, en las ocho Jurisdicciones Sanitarias del Estado.

La misión de la OPD es coordinar las acciones necesarias para mejorar el nivel de salud de la población neoleonesa a través de la aplicación de estrategias que permitan mantener la cobertura total, con servicios integrales de calidad homogénea y el fortalecimiento de las acciones a los grupos de mayor riesgo. Y su visión es lograr la óptima organización y el funcionamiento de los Servicios Estatales de Salud, para asegurar a la población la disponibilidad y acceso a servicios de salud de calidad, con plena satisfacción de los usuarios y de los prestadores de servicios, a través de la actualización y la innovación.

## 2.2. Conceptos Importantes de Calidad

### 2.2.1. Definición

El origen de la palabra “calidad” proviene del griego *Kalos* que quiere decir: bueno, hermoso, apto, favorable y del latín *Qualitatem* que significa propiedad. Es decir, calidad es la propiedad o característica de una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (Alvear, 1998).

La calidad designa el conjunto de atributos de un objeto que permiten emitir un juicio de valor acerca del mismo, se puede hablar de una calidad excelente, buena, poca o nula (Gutiérrez, 1994). Es el resultado de esfuerzos inteligentes basados en la experiencia, es proporcionar a los clientes productos y servicios que cumplan, de forma constante, sus necesidades y expectativas (Vilar, 1997).

### 2.2.2. La calidad en el servicio.

Durante la década de los 90's, las empresas manufactureras se interesaron en la calidad en el servicio, debido a que enfrentaban dificultades para lograr una ventaja competitiva a través de la mejora del producto, buscaban prestar más atención y recursos para lograr un servicio con mayor valor agregado. Es por eso que cada vez habrá menor diferencia entre empresas manufactureras y empresas de servicio (Parasuraman et al., 1990)

El sector de servicios empezó a reconocer la importancia que tenía la calidad varios años después de que lo hizo el sector manufacturero. Esto puede atribuirse a que las industrias de servicio no se habían enfrentado a una agresiva competencia extranjera similar a la que tenían que enfrentar las industrias manufactureras (Evans y Lindsey, 2000)

Un servicio, como lo mencionan Heskett et al. (1997) es un sistema que proporciona una o más funciones de valor para el usuario final. Es un conjunto de actividades interrelacionadas ofrecidas por un proveedor, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado asegurando el uso correcto del mismo. Algunas consideraciones importantes que se deben tomar en cuenta respecto al servicio son las siguientes:

- Un servicio no se puede tocar.
- La satisfacción del cliente depende de comparaciones y experiencias previas.
- Las expectativas del cliente condicionan su satisfacción.
- El servicio depende de muchos procesos, y los procesos dependen a su vez de muchos detalles.
- Muchos empleados están en contacto cara a cara con el cliente.
- Cada cliente es distinto, y cada empleado es distinto también.

La calidad en el servicio es un aspecto central para el funcionamiento de las organizaciones. De cierta forma, las compañías compiten en base al servicio, por lo que es difícil mencionar alguna empresa en la que el servicio no sea fundamental (Guzmán, 2005). Los clientes cada vez son más críticos con respecto a este punto, ya que no solo desean un servicio mejor, sino que lo esperan (Arregoitia, 2007).

Heskett et al. (1997) mencionan que la calidad en el servicio: es relativa, no absoluta; está determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio; varía de un cliente a otro y puede ser alcanzada por cumplir o exceder las expectativas del cliente (p.41).

A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente por indicadores como el número de defectos o la durabilidad, Zeithaml et al. (1990) mencionan que la calidad en el servicio es abstracta principalmente porque el servicio es:

- Intangible: Porque es un desempeño y una experiencia.
- Heterogéneo: Varía de persona a persona y de día a día.
- Inseparable: por el hecho de que se produce y se consume al mismo tiempo

De manera similar, se menciona que la naturaleza de la mayoría de los servicios es tal que el cliente está presente en el proceso de la entrega del servicio. Esto significa que la percepción de la calidad está influenciada no sólo por los “resultados” del servicio, sino también por el “proceso” del servicio (Kim et al., 2005).

La calidad durante el servicio, como lo mencionan Parasuraman et al. (1986) es la diferencia entre sus expectativas y percepciones, es decir, la comparación que el cliente hace entre lo que esperaba del servicio y el desempeño percibido (p. 6). Donde las expectativas se consideran como promesas que las empresas hacen a los clientes, en un proceso nuevo, y las percepciones son las formas como los clientes captan los servicios a través de los momentos de verdad.

Así mismo, los autores comentan, que un estudio realizado por ellos en 1984, reveló que existen diez dimensiones en el criterio que utilizan los clientes para evaluar un servicio:

<u>Dimensión</u>	<u>Ejemplo</u>
Tangible (bienes materiales)	Facilidades físicas y personal
Confiabilidad	Buen desempeño del servicio la primera vez
Responsabilidad	Habilidad para proveer un servicio rápido
Comunicación	Explicar el servicio a los clientes
Credibilidad	Confianza en el personal
Seguridad	Confidencialidad de transacciones
Competencia	Conocimiento y habilidad del personal.
Cortesía	Amistad del personal
Entendimiento	Esfuerzo para cumplir con requerimientos
Acceso	Facilidad de contacto por teléfono

Kim et al. (2005) mencionan que los modelos comunes para medir la calidad en el servicio son SERVQUAL y SERVPERF los cuales ya tienen definidas las dimensiones y cuestionarios o instrumentos de medición predeterminados para medir la calidad en el servicio. Pero existen otros como el índice de satisfacción del cliente en América (ACSI), Libqual o los cuestionarios *ad hoc* los cuales se utilizan para crear dimensiones propias y evaluar la calidad del servicio elegido.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithmal, define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. En la medición de la calidad del servicio con el uso de SERVQUAL, la comprensión y la interpretación de las expectativas es fundamental. Las dimensiones de este modelo son: Bienes materiales, Confiabilidad, Responsabilidad, Aseguramiento y Empatía.

Por el contrario, el SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor, es una medida directa de la percepción de los resultados, toma en cuenta las mismas dimensiones del SERVQUAL pero se centra sólo en las percepciones de los usuarios en la calidad del servicio y proporciona un sólido medio por el cual la captura de la discrepancia entre lo que se espera y lo que se percibe de la calidad de los servicios mediante la superación de varias deficiencias

Cronin y Taylor (1992) realizaron un estudio empírico con las siguientes cuatro alternativas de modelos para medir la calidad en el servicio:

- SERVQUAL: Calidad en el servicio = percepciones- expectativas
- SERVQUAL ponderado: Calidad en el servicio = importancia x (percepciones- expectativas )
- SERVPERF: Calidad en el servicio = percepciones
- SERVPERF ponderado: Calidad en el servicio = importancia x percepciones

De los resultados de la investigación concluyeron que el modelo SERVPERF sin ponderar, (solo las percepciones) es el mejor modelo para evaluar la calidad en el servicio, dado que captura mejor la variación en la calidad del servicio que cualquiera de los otros tres modelos.

El índice de satisfacción del cliente en América (ACSI) desarrollado en la Universidad de Michigan en 1994, mide la economía estadounidense en términos de satisfacción de clientes, actualmente evalúa a la tercera parte de la economía de Estados Unidos, así como una gran parte de sus servicios gubernamentales. En un trabajo realizado por Lobato et al. (2006) se menciona que la metodología ACSI se distingue de otras medidas de calidad por 4 características (p. 4):

- Tiene una definición uniforme y bien definida de la calidad, basada en la perspectiva del usuario.
- Trata la satisfacción del usuario respecto a la calidad como una acumulación de experiencias más que como una experiencia reciente.
- Utiliza un modelo de causa y efecto que mide la satisfacción cuantitativamente como resultado de entradas cuantificables de las expectativas y percepción de la calidad del usuario.
- Relaciona cuantitativamente la satisfacción con las salidas o resultados del servicio: quejas o lealtad al servicio por parte del usuario.

El modelo Libqual es una herramienta, basada en el SERVQUAL que permite observar la calidad de los servicios a partir de los datos proporcionados por los usuarios sobre sus percepciones respecto a los servicios en las unidades de información. Fue desarrollado por Heath y Cook en 1999 y permite, entre otras cosas:

- Fomentar una cultura de excelencia en la prestación de servicio de biblioteca
- Ayudar a las bibliotecas e entender mejor las percepciones de los usuarios sobre la calidad de sus servicios
- Recolectar e interpretar los comentarios de los usuarios sistemáticamente en el tiempo
- Identificar las mejores prácticas en el servicio de biblioteca

Los cuestionarios *ad hoc* son instrumentos de medición que se utilizan cuando se quiere diseñar un modelo completo, desde el inicio. Lo primero que se debe hacer es identificar el proceso que se desea evaluar así como el servicio seleccionado, posteriormente se deben determinar las dimensiones de la calidad del servicio y diseñar el cuestionario que posteriormente se aplicará y finalmente se analizan los resultados.

### 2.2.3. Satisfacción del cliente interno

La satisfacción del empleado es un antecedente vital de la satisfacción del cliente (O'Neill, 2005). La lealtad y satisfacción del cliente son cada vez más difíciles e importantes de mantener en el competitivo mundo de hoy y no solo se aplica para el usuario final de los productos o servicios, sino también a la gente de la misma organización y su forma de colaborar en la producción de los mismos (Chang, 1996).

Ayudar a promover la satisfacción de los empleados se traduce en clientes más satisfechos y en un aumento de los beneficios. Por otro lado, si los empleados no se sienten valorados por lo que hacen, están menos dispuestos a ofrecer el tipo de servicio y productividad que garantiza un buen resultado para una organización (Bruce, 2002).

El éxito o fracaso de los empleados es influenciado por la calidad del liderazgo que ellos reciben (Zeithaml et al., 1990). Además en Heskett et al. (1997) menciona Schlesinger que “se debe contratar a los empleados en primer lugar por las actitudes y en segundo lugar por las habilidades, especialmente en los empleados que están en contacto directo con el cliente” (p. 115). Esto debido a que para entregar buenos resultados, los empleados tienen que relacionarse con clientes, recibir entrenamiento, contar con soporte adecuado y recibir recompensas.

### 2.3. Diseño y Elaboración del Instrumento de Medición

El diseño y elaboración del instrumento de medición involucra una serie de pasos, en primer lugar se deben crear las dimensiones de calidad, para lo cual se obtienen los incidentes críticos y

se clasifican por afinidad en ítems de satisfacción, los cuales se agrupan y forman las dimensiones de calidad.

Posteriormente se desarrollan reactivos para cada una de las dimensiones los cuales forman el cuestionario o instrumento de medición que se aplicará a los clientes para conocer la percepción del servicio que se otorga.

Una vez aplicado el cuestionario, se realiza una reducción del instrumento para poder evaluar las dimensiones de acuerdo a un análisis de factores y posteriormente poder aplicar de nuevo el cuestionario a los clientes.

A continuación se desarrolla extensamente cada uno de los pasos a seguir para el diseño del instrumento de medición.

#### 2.3.1. Técnica de Incidentes críticos

Un incidente crítico es un evento completo en sí mismo que permite hacer inferencias, evaluaciones y predicciones acerca de los clientes y resultados del acto de servicio. Es la primera impresión que obtiene el cliente al percibir el servicio ofrecido.

La técnica de incidentes críticos se enfoca en obtener, a través de una metódica recopilación, información tanto positiva como negativa de las experiencias de los clientes durante un periodo de tiempo.

Las herramientas a las que se recurre para la obtención de incidentes críticos son: entrevistas por escrito, personales (cara a cara), grupos de enfoque e información histórica para esta investigación se utilizaron las entrevistas personales también llamadas semi estructuradas. (Ver Figura 1)

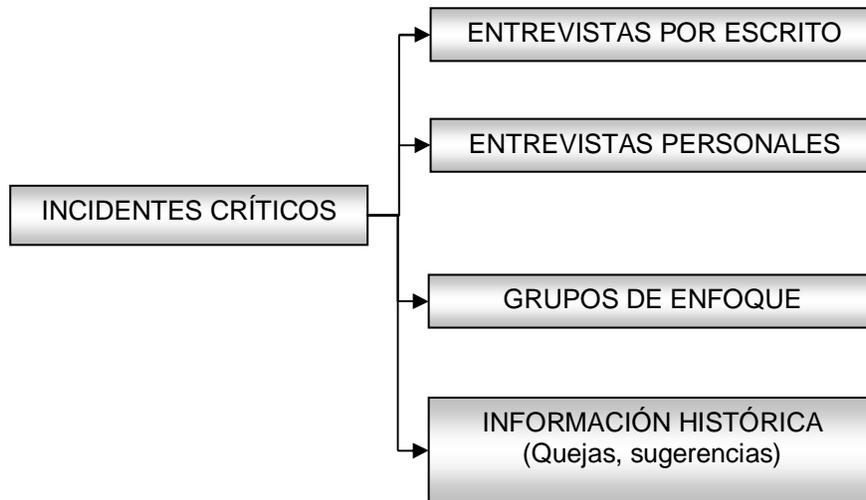


Figura 1 Herramientas utilizadas para la obtención de incidentes críticos

#### 2.3.1.1. Entrevistas semi estructuradas

Las entrevistas constituyen uno de los procedimientos más frecuentemente utilizados en los estudios de carácter cualitativo (Troncoso y Daniele, s.f.)

A diferencia del cuestionario rígido, en el que se formulan preguntas detalladas con anticipación, las entrevistas semi estructuradas empiezan con cuestiones o temas más generales (Davis, 1992).

Cuando se logran obtener los incidentes críticos a través de las entrevistas, se agrupan y se clasifican en ítems de satisfacción que son grupos conformados por uno o varios incidentes críticos que reflejan conductas y/o percepciones afines de los clientes.

#### 2.3.2. Determinación de las Dimensiones

Los pasos para la obtención de las dimensiones de estudio son:

1. Eliminación de incidentes críticos que se repiten.
2. Análisis de afinidad de incidentes críticos para la obtención de ítems de satisfacción.
3. Análisis de afinidad de ítems de satisfacción para la creación de dimensiones.

### 2.3.3. Elaboración de la escala

Consiste en seleccionar un formato de respuesta para el instrumento de medición. El formato de respuesta determina cómo responderán los clientes a los reactivos del instrumento.

Sobre las escalas de medición, Hair et al. (2006) mencionan que “los datos pueden ser clasificados en dos categorías: no métricos (cualitativos) y métricos (cuantitativos), en base a los atributos o características que representan” (p. 5). En la Figura 2 se muestran las escalas de medición definidas.

La escala de medición que se utilizó en este estudio, dado que los datos son métricos, fue la escala de intervalos, específicamente la escala de *Likert*<sup>4</sup> con un intervalo del 1 al 5, es un método de graduación que produce coeficientes de confiabilidad altos y que permite determinar el porcentaje de respuestas positivas y negativas para un elemento dado.

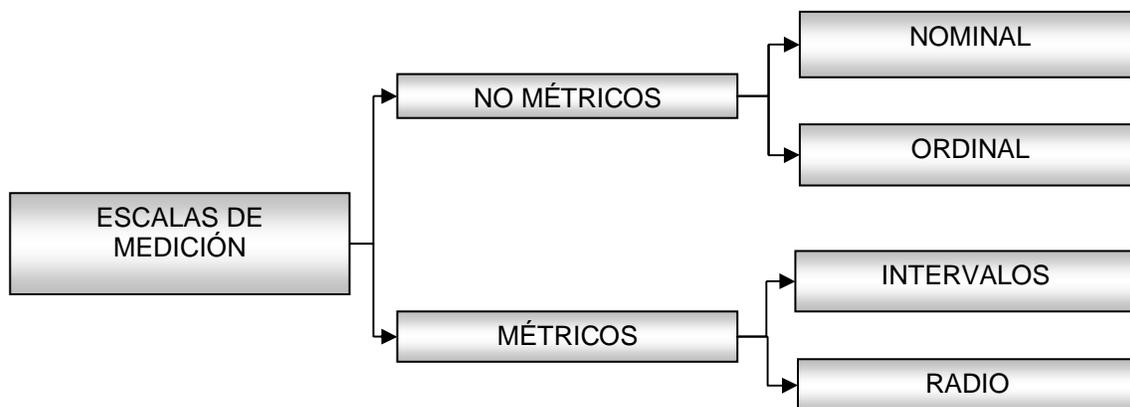


Figura 2 Escalas de Medición en base al tipo de datos

El formato de Likert está diseñado para que los clientes puedan responder en grados variables, donde, para efectos de la investigación, el extremo inferior, número 1, representa la mejor evaluación y el extremo superior, número 5, representa la peor evaluación.

<sup>4</sup> Escala de Likert: Desarrollada en 1932 por el sociólogo Rensis Likert. (Método de rangos Sumatorizados)

#### 2.3.4. Reducción del instrumento de medición

Para la reducción de los elementos, así como la redacción del instrumento de medición se considera la agrupación de elementos similares y sugerencias de los expertos.

La técnica que se utiliza para la reducción del instrumento de medición es el Análisis de Factores, que se considera cómo la base teórica para la validación. Este análisis se lleva a cabo posteriormente a la aplicación instrumento de medición, la recolección y codificación de los datos.

#### 2.4. Análisis de Factores

El Análisis de factores se utiliza para identificar las dimensiones separadas de la estructura y luego determinar la extensión con la que cada variable es explicada por cada dimensión. Es una técnica interdependiente en donde todas las variables son simultáneamente consideradas. (Hair et al., 2006)

La información se presenta en una matriz de datos donde se analiza la correlación y se pueden explicar diversos términos como la variabilidad explicada, la comunalidad y el factor de carga para los valores de cada elemento.

##### 2.4.1. Diseño de análisis de factores

El diseño de análisis de factores involucra 3 decisiones básicas (Hair et al., 2006):

1. Calcular los datos (matriz de correlación) para encontrar los objetivos específicos.
2. Diseño del estudio en base al número de variables, medición de propiedades y tipos de variables.
3. Tamaño de la muestra necesaria en función del número de variables.

Para asegurar que exista una correlación entre las variables, Hair et al. (2006) explica que “lo más conveniente es maximizar el número de observaciones por variable, con al menos cinco y si es posible 10 observaciones por cada reactivo para evaluar las dimensiones” (p.113).

#### 2.4.2. Criterios para Extracción del número de factores

El método de extracción de factores utilizado es el análisis de Componentes Principales para seleccionar el número de factores que representen la estructura principal de los datos.

Se utilizan los siguientes criterios:

- Criterio de la raíz latente: Sólo los factores que tengan valores propios o que su raíz latente sea mayor a 1 son considerados significantes.
- Criterio con base al gráfico de Ladera: Graficar los valores propios. El punto donde la línea (por debajo del uno del eje vertical), se comienza a hacer horizontal, ese es el número máximo de factores a extraer.
- Criterio A-priori. En este criterio se sabe de antemano cuántas variables se extraerán. Se aplica cuando se trata de reproducir el trabajo de otro investigador.
- Criterio del porcentaje de varianza. Busca asegurar la significancia práctica de los factores, es decir que los factores que se conservan expliquen cierta cantidad específica de la varianza. Se busca que el número de factores expliquen al menos un 75% de la variabilidad total del modelo.

#### 2.4.3. Interpretación de los factores

Para la interpretación de factores es necesario tener, en primera instancia, la matriz de factores sin rotar para obtener una indicación preliminar sobre el número de factores a extraer.

Posteriormente se rota la matriz de factores para observar si mejora la interpretación de los datos y poder hacer una nueva rotación con la posibilidad de suprimir valores del análisis (Hair et al., 2006).

#### 2.4.4. Métodos de Rotación

El objetivo de los métodos de rotación es simplificar la matriz de factores para facilitar la interpretación. Es decir, hacer que los valores de las filas y columnas se aproximen a cero, esto para maximizar el factor de carga de la variable sobre el factor en el caso de las filas y para tener el mínimo número de factores con valores altos de carga como sea posible. Algunos de los métodos de rotación son:

- Quartimax: Su objetivo es simplificar filas, se enfoca en que la variable tenga un factor de carga alto para un factor y tan bajo como sea posible para los demás.
- Varimax: Su objetivo es simplificar las columnas, los valores tienden a tener un factor de carga alto y otros tienen un factor de carga cercano a cero.
- Equimax: Es una mezcla de los anteriores pero no ha sido muy aceptado y es raramente utilizado.

#### 2.4.5. Significancia del factor de carga

El factor de carga indica en que porcentaje está relacionado un determinado reactivo con una dimensión de calidad. Mientras más alto sea el factor de carga, mayor será la relación entre el reactivo y la dimensión.

Para identificar el factor de carga se toma en cuenta el reactivo con el mayor valor absoluto de los factores. Cuando los valores sean muy cercanos, se toma en cuenta la diferencia entre ambos, si es mayor a 0.1 se deja el valor mayor, si es menor a 0.1, se cancela la pregunta.

Posteriormente se repite el análisis de factores sin tomar en cuenta aquellas preguntas que se eliminaron. El factor de carga se identifica en base al tamaño de la muestra. (Ver Tabla 1)

Tabla 1 Guía para identificar el factor de carga basado en el tamaño de la muestra

Factor de Carga	Tamaño de Muestra
.30	350
.35	250
.40	200
.45	150
.50	120
.55	100
.60	85
.65	70
.70	60
.75	50

#### 2.4.6. Interpretación de la Matriz de factores

Para examinar los factores de carga en la matriz de factores se toma en cuenta que cada columna de números en la matriz de factores representa un factor y cada fila representa una variable. Para identificar el factor de carga más alto se analiza cada variable de forma horizontal de izquierda a derecha, buscando en las columnas el valor más alto y se elige como factor de carga. El objetivo es minimizar el número de factores de carga significantes en cada fila, de la matriz de factores, es decir, asociar cada variable con un solo factor.

Para evaluar el nivel de explicación de las variables se consideran las comunalidades, mayores a 0.5 como aceptables.

#### 2.4.7. Confiabilidad y Validez

El Análisis Multivariado se refiere a los métodos estadísticos que analizan simultáneamente mediciones múltiples sobre cada individuo u objeto bajo estudio.

Para que sea realmente mutivariado, todas las variables deben ser aleatorias y deben estar interrelacionadas de tal forma que sus diferentes efectos no pueden ser interpretados por separado.

La etapa de validez y confiabilidad involucra la evaluación del grado de generalización de los resultados sobre la población. Para evaluar la confiabilidad se acostumbra emplear el método del alfa de Cronbach, que estima las correlaciones entre todos los ítems de satisfacción de la muestra y es válido cuando su valor es superior a 0.7.

Cuando el análisis de confiabilidad arroja valores elevados del alfa de Cronbach se concluye que el instrumento de medición tiene consistencia interna. Esto indica que hay una alta homogeneidad y equivalencia de respuestas y además que el instrumento es confiable puesto que es capaz de reflejar las respuestas de los encuestados.

Existen varios métodos para validar los resultados, se puede utilizar en primer lugar el análisis de convergencia, discrepancia y validez nomológica, entre las dimensiones y posteriormente la validez de muestreo que consiste en tomar una porción de la muestra inicial y replicar el estudio (Hair et al., 2006). Es decir, se debe hacer un muestreo con los valores de las encuestas de tal manera que quede dividido en partes iguales. Posteriormente se debe realizar un análisis de factores para cada muestra y se demuestra que el instrumento tiene validez cuando la mayoría de las muestras, después de las rotaciones, den el mismo resultado que el instrumento reducido con todas las encuestas.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Metodología de la investigación.

En la Figura 3 se muestra el mapa conceptual del procedimiento que se llevó a cabo para desarrollar la metodología de la presente investigación. Posteriormente se explica cada término de la figura.

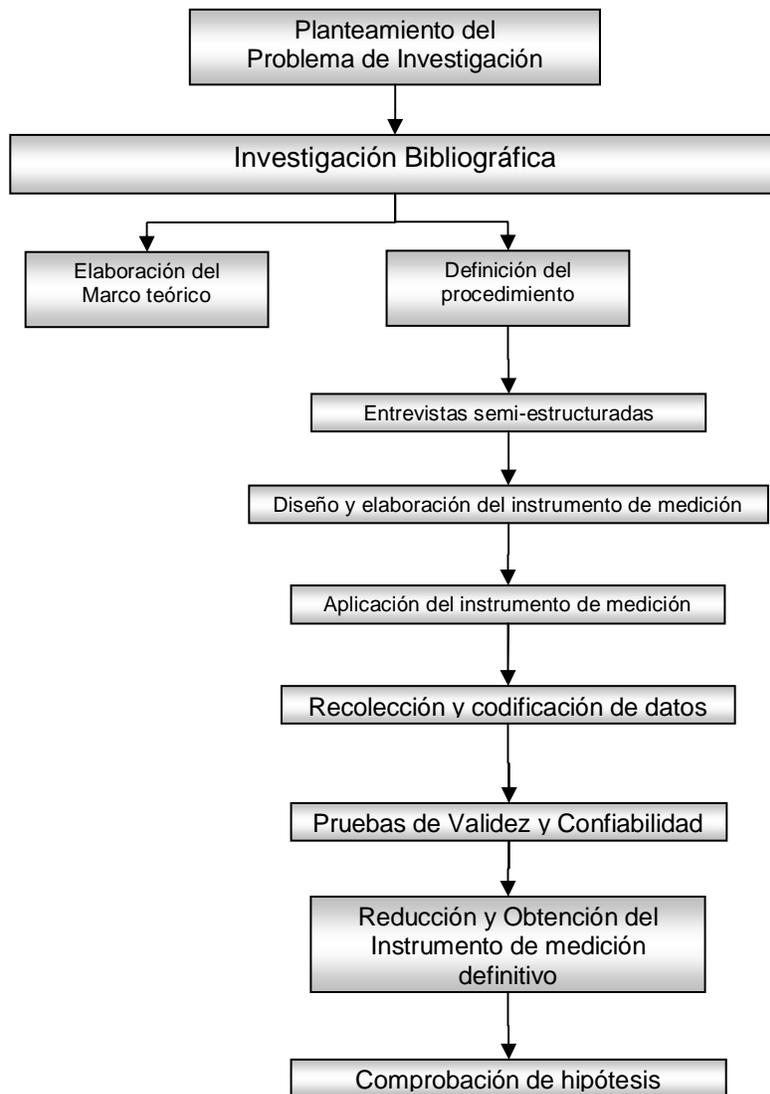


Figura 3 Mapa conceptual de la Metodología de la Investigación

### 3.1.1. Planteamiento del problema

Esta etapa consistió en plantear los objetivos y las preguntas de la investigación así como la justificación del estudio.

### 3.1.2. Investigación Bibliográfica

La bibliografía consultada durante esta investigación incluyó artículos, libros, fuentes electrónicas y tesis relacionadas con el tema de investigación, de donde se recopiló la información relevante para el estudio.

### 3.1.3. Elaboración del Marco teórico

Esta parte se integró con la información recopilada y depurada sobre el enfoque teórico de la investigación, así como los estudios, técnicas y herramientas utilizadas para el desarrollo de la investigación.

### 3.1.4. Definición del procedimiento

En esta etapa se analizó e identificó el mejor procedimiento para el desarrollo de la investigación.

Se evaluaron las alternativas de los modelos planteados para evaluar la calidad en el servicio y se eligió utilizar el modelo de los cuestionarios ad hoc debido a que se desea conocer las dimensiones propias del proceso de servicio del centro de distribución a través de la obtención de los incidentes críticos en los momentos de verdad. En el instrumento desarrollado se evaluó solamente la percepción de los usuarios por ser un indicador que captura mejor la variación en la calidad del servicio, se decidió excluir el concepto de expectativas por ser este un servicio que lleva tiempo funcionando, y el concepto de satisfacción porque se considera como una actitud en la que interfieren otros elementos como el costo de adquisición del servicio.

Se debe mencionar que esta es una investigación: no experimental, dado que no hay manipulación de variables y solo se estudia a las variables como se presentan en la realidad; transeccional porque el estudio se hace en un momento en el tiempo no a través de él; y descriptiva porque busca obtener la situación actual de la organización (Hernández, 2003). Con dos hipótesis, la primera hipótesis que se plantea es una hipótesis de investigación, la cual se aceptará o rechazará en base a los resultados de los análisis de validez del instrumento de medición desarrollado. La segunda hipótesis que se plantea es una hipótesis correlacional ya que supone la evaluación de la relación entre variables, la cual se aceptará o rechazará en base a los resultados estadísticos.

#### 3.1.5. Entrevistas semi-estructuradas

En este caso, para elaborar las entrevistas semi estructuradas se plantearon dos preguntas para recolectar incidentes tanto negativos como positivos del servicio que se recibe por parte del Centro de Distribución.

Se le pidió al personal que recordaran todos los servicios que han requerido del Centro de Distribución y que respondieran a las preguntas de la entrevista semi-estructurada que se encuentra en la sección de Anexos. Se les hacía hincapié en ser descriptivos en sus respuestas.

#### 3.1.6. Diseño y elaboración del instrumento de medición

En el capítulo 4 se detallan las etapas para el diseño y desarrollo del instrumento de medición que se aplicó para alcanzar los objetivos del estudio.

#### 3.1.7. Aplicación del instrumento de medición

En este estudio, para aplicar el instrumento de medición se seleccionó una muestra de 270 personas, dado que el instrumento tiene 54 reactivos. Para lograr cumplir con la muestra propuesta se entregaron 307 cuestionarios a una población aproximada de 360 empleados de la

institución que tuvieran interacción con el CD. Además se realizó un muestreo estratificado por área donde se tomó en cuenta el personal, por área, involucrado en el proceso del centro de distribución para así definir la muestra representativa de cada área de la institución en base a la siguiente fórmula:

$$n_i = n(N_i/N)$$

Donde:

N= Tamaño de la población de la Institución

$N_i$ = Tamaño de la muestra para el instrumento de medición

n= Población del área

$n_i$ = muestra a seleccionar por área

Los resultados de las muestras se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

### 3.1.8. Recolección y codificación de datos

El periodo de recopilación de datos se llevó a cabo durante 3 semanas aproximadamente, después se codificaron en una hoja de cálculo y se utilizó el programa estadístico SPSS® para su análisis.

En este estudio se utilizó el criterio del gráfico de Ladera para definir el número de factores a utilizar en el análisis de los datos así como el criterio del porcentaje de varianza explicada.

Para la rotación de la matriz de factores se emplea la rotación ortogonal con el método Varimax, siguiendo la lógica de su interpretación, si los valores están cercanos a -1 o 1, indica que existe una asociación positiva o negativa entre la variable y el factor, y si el factor de carga es cercano a 0, indica ausencia de asociación.

### 3.1.9. Pruebas de Validez y Confiabilidad

La validez es el grado con el que las mediciones representan el concepto de interés. Significa que la encuesta mida lo que tiene que medir. Para este estudio, en lo que respecta a la confiabilidad,

se utilizó el método del alpha de Cronbach y para la validez se utilizó el análisis de convergencia, discrepancia y la validez nomológica, además la validez de muestreo.

#### 3.1.10. Reducción y Obtención del Instrumento de medición definitivo

En la práctica es común que el instrumento de medición contenga elementos de más que en lugar de facilitar la interpretación de la respuesta sobre el nivel de calidad en encuentros de servicio, genera una mayor variación.

Lo que se debe buscar es “depurar” el instrumento de medición para que con el menor número de factores y variables, se tenga el mayor porcentaje de varianza total explicada, en otras palabras se pueda explicar mejor el constructo. Para la reducción del instrumento de medición se utilizó el paquete estadístico SPSS®.

#### 3.1.11. Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el paquete estadístico Minitab® para conocer la distribución de los datos y posteriormente desarrollar el análisis que permitió conocer si existe diferencia entre las áreas en la percepción del servicio que reciben por parte del centro de distribución.

## CAPÍTULO 4. DESARROLLO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### 4.1. Mapeo del servicio

El Centro de Distribución proporcionó un mapeo del servicio que ofrece, este mapa fue revisado por el equipo de trabajo y posteriormente por personal de la Institución, se señala el área de enfoque del proyecto. Los cuadros indicados en color azul son los que involucran la participación del médico, los de color morado involucran la participación de las áreas de la institución y los de color verde involucran la participación del CD. (Ver Figura 4)

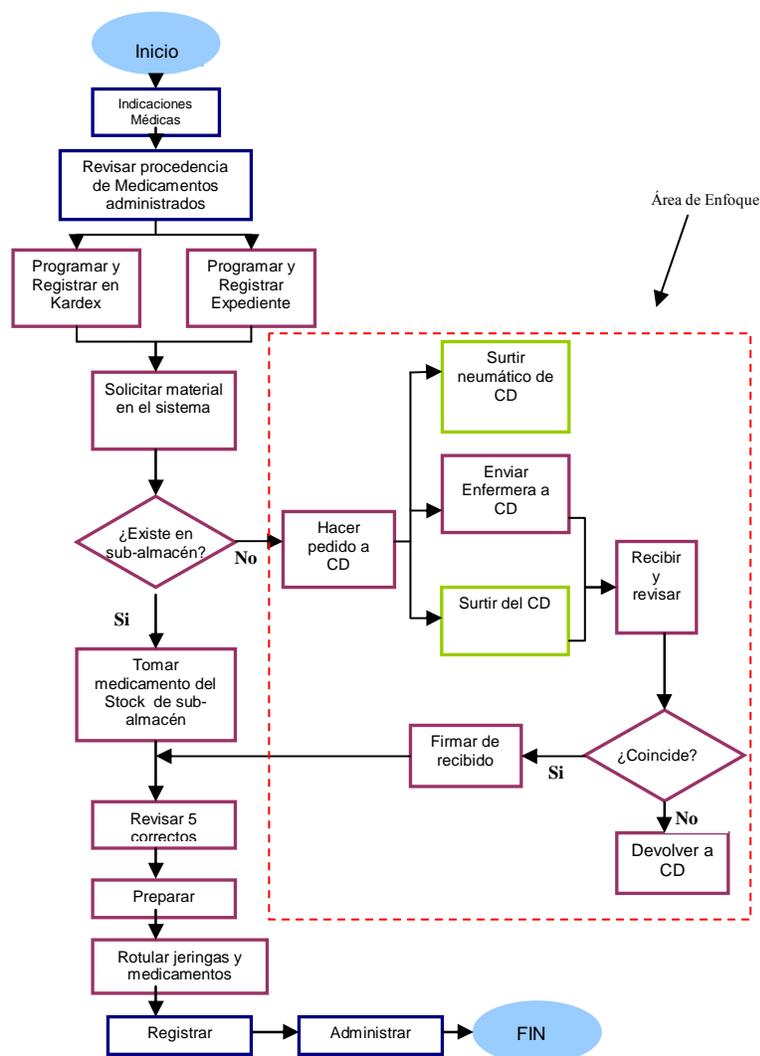


Figura 4. Mapeo del Servicio

## 4.2. Obtención de Incidentes Críticos

### 4.2.1. Establecimiento de parámetros de selección de muestra

Para la obtención de los incidentes críticos del proceso se eligió una muestra por conveniencia, donde las variables que se tomaron en cuenta para su selección fueron las siguientes: Personal de ambos géneros, personal en turno de día, tarde y noche, entrevistar mínimo a 20 personas y cubrir áreas con mayor número de quejas y áreas con menor número de quejas (en base a listado proporcionado por personal de la Institución)

### 4.2.2. Selección de la muestra

Las áreas se agruparon por jefaturas y se codificaron para mantener la confidencialidad de las mismas. En total quedaron 12 áreas de las cuales se seleccionaron 11 para aplicar la encuesta, de esta manera, se entrevistaron a más de 20 personas en diferentes horarios y días. Se aplicaron un total de 31 encuestas contemplando los tres turnos. (Ver Tabla 2 y Tabla 3)

Tabla 2. Aplicación de encuestas por área

Codificación	Personas	Turno
Área 1	2	Día, Tarde
Área 2	2	Día
Área 3	7	Día, Noche
Área 4	1	Tarde
Área 5	4	Día, Tarde, Noche
Área 6	7	Día, Tarde, Noche
Área 7	3	Tarde
Área 8	1	Tarde
Área 10	1	Tarde
Área 11	2	Día
Área 12	1	Tarde
<b>Total</b>	<b>31</b>	

Tabla 3. Aplicación de encuestas por turno

Turno	Personas entrevistadas
Día	11
Tarde	12
Noche	8

#### 4.2.3. Aplicación de entrevistas

Se recolectaron un total de 198 incidentes críticos, de los cuales 69 fueron positivos y 129 negativos. La información obtenida de estas encuestas cubre el espectro de las necesidades y exigencias de los clientes.

En la sección de Anexos se encuentran enlistados los incidentes críticos.

#### 4.3. Obtención de las dimensiones de estudio primarias

Se obtuvieron 24 ítems de satisfacción y 7 dimensiones. (Ver Tabla 4)

Tabla 4. Dimensiones de calidad

Dimensiones	Ítems de satisfacción
ENTREGA DE MATERIALES / MEDICAMENTOS	Cumplimiento con el horario de resurtido
	Entrega de material/medicamento a tiempo
	Cumplimiento de entregas
	Entrega de material/medicamento correcto
RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO EN EL TRABAJO	Comunicación departamental
	Concentración en el trabajo
	Atención del personal
	Responsabilidad en el trabajo
	Disposición en conseguir el material/medicamento
	Rapidez en la atención
	Rapidez en atender el teléfono
EFICIENCIA DEL PERSONAL	Amabilidad del personal
	Disponibilidad del personal
EFICIENCIA DEL SISTEMA	Funcionamiento del sistema
CAPACIDAD DE INSTALACIONES	Capacidad instalada
	Suficiencia de material/medicamento
	Cuidado del material/medicamento
ATENCIÓN A URGENCIAS	Atención por neumático
	Atención telefónica
	Atención presencial
	Rapidez en la atención
EFICIENCIA EN EL ENVÍO NEUMÁTICO	Capacidad del neumático
	Funcionamiento del neumático
	Rapidez en envío neumático

#### 4.4. Elaboración del cuestionario

Para la elaboración del instrumento de medición preliminar se obtuvieron 54 reactivos para evaluar las dimensiones y 2 reactivos de evaluación general, los que se evaluaron con la escala de *Likert* en un rango de valores de 1 a 5 cuya representación se muestra a continuación.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Además se agregaron 3 preguntas demográficas para identificar el género de la persona, el turno en el cual labora y la antigüedad que tiene en la empresa, así también se agregó un espacio donde el encuestado podría agregar algún comentario sobre el servicio evaluado.

El instrumento de medición preliminar cuenta con un total de 60 reactivos y se encuentra disponible en la sección de Anexos.

#### 4.5. Validación con expertos.

Para la validación del instrumento preliminar se pidió revisión con los interesados del proyecto y se procedió a realizar entrevistas con 7 empleados de la institución donde se les mostró el instrumento de medición y se les cuestionó sobre su redacción, visualización y claridad en la escala de respuestas.

Las correcciones que se hicieron fueron principalmente en dos reactivos, así también se agregó una nota donde se pide de favor que contesten el cuestionario de manera completa y se cambió la escala de evaluación, quedando de la siguiente manera:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

La razón por la que se decidió que la evaluación más baja represente la mejor evaluación, es debido a que en la Institución se maneja actualmente una escala de evaluación del personal donde el 1 representa lo mejor.

#### 4.6. Elaboración del cuestionario definitivo

Una vez evaluado el instrumento preliminar, se le hicieron las correcciones para establecer el cuestionario definitivo, disponible en la sección de Anexos.

#### 4.7. Aplicación del cuestionario definitivo

Para la aplicación del instrumento se repartieron los cuestionarios, entregando un poco más de lo establecido en el muestreo estratificado para poder cumplir con la muestra en caso de que no se recolectaran todos los cuestionarios. En la Tabla 5, se muestra el tamaño ideal de la muestra por área ( $n_i$ ), el número de cuestionarios entregados a cada área y el total de los cuestionarios recolectados al final.

Tabla 5 Muestreo estratificado

Área	ni	Cuestionarios	
		entregados	recolectados
Área 1	10	10	10
Área 2	15	20	15
Área 3	27	45	28
Área 4	64	70	64
Área 5	43	44	43
Área 6	51	55	51
Área 7	16	16	16
Área 8	26	28	26
Área 9	7	7	7
Área 10	3	3	3
Área 11	4	4	4
Área 12	4	5	5
	270	307	272

#### 4.8. Recolección y codificación de datos

##### 4.8.1. Criterio de descarte e imputación de valores

Una vez recaudados los resultados, se procedió a descartar aquellos cuestionarios que tuvieran como mínimo 9 reactivos sin contestar, bajo el criterio de conservar los cuestionarios cuyos datos faltantes no excedieran el 15% del total de los 54 reactivos. Este dato fue aprobado por los responsables del proyecto. Se eliminaron 8 de 272 cuestionarios recolectados, quedando una muestra de 264.

Posteriormente se efectuó la imputación de valores a aquellos cuestionarios que tenían datos faltantes. Para remplazar los datos, se utilizó el criterio de sustitución en base a la media calculada de las respuestas válidas por reactivo y por cuestionario (Hair et al., 2006).

## CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Análisis de Factores para el Instrumento de medición con 54 variables y 10 factores

#### 5.1.1. Análisis de los datos y comprobación de la hipótesis nula

Para evaluar la adecuación de la muestra y aplicar el Análisis de Factores, la prueba que se utiliza es el Índice Kaiser-Meyer-Olkin que indica qué tan apropiado es aplicar el Análisis de Factores. Los valores entre 0.5 y 1 indican que es apropiado aplicarlo.

Para evaluar la correlación de las variables en la población se utiliza la prueba de esfericidad de Bartlett para probar la confirmación de la muestra. Se pueden dar como válidos aquellos resultados que presenten un valor elevado en la prueba y cuya confiabilidad sea menor a 0.05.

El análisis de datos para esta investigación arrojó un resultado de 0.951 en el índice Kaiser-Meyer-Olkin y en la prueba de esfericidad de Bartlett arrojó un valor elevado y un resultado de confiabilidad de 0, lo que indica que es apropiado aplicar el análisis de factores. (Ver Tabla 6)

Tabla 6 Prueba de KMO y Bartlett

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.951
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8527.578
	df	1378
	Sig.	.000

#### 5.1.2. Análisis de la matriz de correlaciones

En la matriz de correlaciones de las variables del instrumento de medición se busca si existen pares de variables con coeficientes de correlación bastante significativos (Altos).

Este hecho permite aplicar técnicas de reducción de datos, además, permite afirmar que hay validez convergente, lo cual significa que un mismo fenómeno medido de diversas formas da lugar a resultados similares.

Si la inspección revela que no hay un número substancial de correlaciones mayores a 0.30, es probable que esta técnica no sea la apropiada.

En la sección de Anexos se encuentra la matriz de correlación obtenida en esta prueba la cual muestra valores mayores a 0.30 y se considera apropiada para la investigación.

#### 5.1.3. Interpretación de los valores propios

Los valores propios (eigenvalues) pueden interpretarse como la cantidad de varianza explicada por cada factor. En el análisis de componentes se busca que cada variable contribuya con un valor de 1, es por eso, que solo los valores propios mayores a 1 se consideran significantes. Dichos valores se pueden identificar en la gráfica de ladera mostrada a continuación.

#### 5.1.4. Selección de los factores

Los factores se seleccionaron en base al gráfico de Ladera y al criterio de la varianza explicada asegurando la significancia práctica de los factores, es decir que los factores que se conservan expliquen cierta cantidad específica de la varianza.

Por ser este un análisis social, donde la información es menos precisa, se considera como solución cuando el número de factores explica al menos un 60% de la variabilidad total del modelo (Hair et al., 2006).

Tomando en cuenta el gráfico de Ladera se consideran aquellos factores cuyo valor propio (eigenvalue) sea mayor a 1. En la Figura 5 se puede observar que hay 10 componentes que cumplen con este criterio por lo tanto es el número de componentes a considerar. Para corroborar los resultados obtenidos visualmente, se consideran los valores del porcentaje de varianza total

explicado por los componentes. En la Tabla 7 se muestra que el porcentaje acumulado es de 64.84% el cual cumple con el porcentaje establecido.

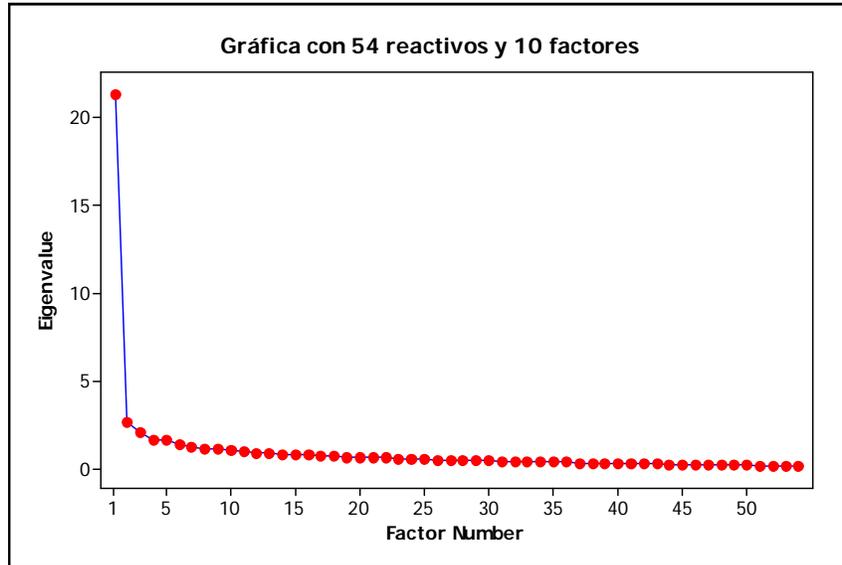


Figura 5 Gráfica de Ladera para 54 reactivos y 10 factores

Tabla 7 Porcentaje de Varianza Total explicada

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	21.317	39.475	39.475	21.317	39.475	39.475	6.53	12.093	12.093
2	2.589	4.795	44.271	2.589	4.795	44.271	6.058	11.218	23.311
3	2.042	3.781	48.052	2.042	3.781	48.052	4.061	7.52	30.831
4	1.649	3.053	51.105	1.649	3.053	51.105	3.586	6.642	37.473
5	1.586	2.938	54.042	1.586	2.938	54.042	3.205	5.935	43.408
6	1.37	2.537	56.579	1.37	2.537	56.579	3.076	5.696	49.104
7	1.228	2.275	58.854	1.228	2.275	58.854	2.734	5.063	54.166
8	1.127	2.087	60.941	1.127	2.087	60.941	2.015	3.732	57.899
9	1.098	2.033	62.974	1.098	2.033	62.974	1.978	3.663	61.562
10	1.011	1.873	64.847	1.011	1.873	64.847	1.774	3.285	64.847
---	...	...	...						
54	0.129	0.239	100						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### 5.1.5. Comunalidades

Las comunalidades miden el grado de información que se tiene antes de realizar la extracción de factores y después de hacerlo. Representan la cantidad de varianza que una variable comparte con las demás variables consideradas.

Las variables que presentan altos valores de comunalidad, es decir mayores a 0.5, se consideran para el análisis.

En el primer análisis para esta investigación se encontró que solo una variable no presenta un valor mayor a 0.5. (Ver Tabla 8) por lo que se deben continuar los análisis de rotación hasta tener una comunalidad aceptable en todos los factores.

Tabla 8 Comunalidades

Variable	Comunalidad
El CD cumple con el horario de resurtido establecido	0.600
El área del CD está bien ubicada	0.551
El personal del CD es suficiente para cubrir las necesidades de la Institución	0.682
Cuando es urgente, siempre entregan el material/medicamento de manera rápida	0.692
Cuando pido material/medicamento y el CD no lo tiene, nos avisan oportunamente	0.619
Cuando se hace el resurtido, la persona del CD se espera a que yo revise el material/medicamento	0.487
El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido	0.718
El personal del CD es responsable en su trabajo	0.694
En la entrega de resurtido, el material/medicamento es el correcto	0.687
Todo el material/medicamento que requiero está dado de alta en el Sistema	0.624
El personal del CD siempre está concentrado en su trabajo	0.564
El CD siempre tiene cuidado con el material/medicamento delicado durante su transporte	0.605
Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	0.721
El personal del CD siempre tiene disposición en conseguir el material/medicamento	0.668
El material/medicamento que envían por el neumático siempre llega en buen estado	0.534
El CD siempre cuenta con el material/medicamento suficiente para satisfacer mi pedido	0.674
Entregan el resurtido aunque el pedido que yo hago es poco	0.541
Me avisan quién prepara el resurtido para dirigirme en caso de duda.	0.677
En caso de una emergencia la atención del CD siempre es inmediata	0.642
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	0.685
Estoy conforme con el horario de resurtido que tiene mi departamento	0.595
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	0.677
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	0.750
El área de atención del CD tiene capacidad suficiente	0.634
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida	0.676
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	0.741
Cuando es urgente y voy por el material/medicamento siempre lo tienen listo	0.642
En el resurtido, cuando falta algo de material/medicamento el personal del CD se hace	0.644

responsable	
Las dosis que pido en los medicamentos son las que recibo en el resurtido	0.633
Cuando realizo un cargo en el sistema y el material/medicamento aparece en amarillo, el personal del CD siempre me avisa en caso de que no lo tengan en existencia	0.647
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	0.714
El personal del CD siempre es amable	0.790
En caso de una emergencia, el CD siempre envía a alguien para entregar el material/medicamento personalmente	0.612
La unión de Materiales y Farmacia ha sido benéfica	0.645
En caso de que falte material/medicamento, el personal del CD lo consigue de manera rápida	0.619
En fin de semana, la atención en caso de emergencia siempre es rápida	0.621
EL CD cumple con las entregas de material/medicamento sin necesidad de que se les llame	0.660
Todo el personal del CD maneja la misma información	0.617
El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible	0.642
La entrega del material/medicamento en el resurtido siempre se realiza en el tiempo establecido	0.696
El CD asigna prioridad a los casos urgentes	0.654
El envío neumático siempre funciona correctamente	0.632
La entrega del resurtido se realiza sin retraso	0.714
El personal del CD tienen iniciativa para mantenerme informado(a) sobre la situación de mi pedido	0.673
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	0.706
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente	0.631
En la entrega de resurtido, el material/medicamento siempre viene completo	0.589
Cuando voy al CD con algún problema, cualquier persona me puede atender	0.573
Cuando es urgente, el personal del CD siempre ayuda a conseguir el material/medicamento	0.689
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	0.644
El personal del CD siempre tiene disposición para atenderme	0.683
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento	0.574
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	0.660
El personal del CD me presta toda su atención al momento de atenderme	0.675

### 5.1.6. Análisis de la matriz de componentes

Cuando se obtiene la matriz de los componentes se examinan los factores de carga en la matriz de factores, posteriormente se identifica el factor de carga más alto para cada variable y se etiquetan los factores en base a su carga en cada dimensión (Ver Tabla 9).

Tabla 9 Matriz de componentes

Component Matrix										
	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cuando es urgente y voy por el material/medicamento siempre lo tienen listo	0.751									
La entrega del resurtido se realiza sin retraso	0.731									
El personal del CD siempre tiene disposición para atenderme	0.727									
El personal del CD me presta toda su atención al momento de atenderme	0.725									

EL CD cumple con las entregas de material/medicamento sin necesidad de que se les llame	0.718																			
En caso de una emergencia la atención del CD siempre es inmediata	0.715																			
Cuando es urgente, el personal del CD siempre ayuda a conseguir el material/medicamento	0.715																			
El personal del CD tienen iniciativa para mantenerme informado(a) sobre la situación de mi pedido	0.712																			
El CD asigna prioridad a los casos urgentes	0.709																			
En fin de semana, la atención en caso de emergencia siempre es rápida	0.708																			
El personal del CD siempre tiene disposición en conseguir el material/medicamento	0.707																			
La entrega del material/medicamento en el resurtido siempre se realiza en el tiempo establecido	0.703																			
Cuando voy al CD con algún problema, cualquier persona me puede atender	0.702																			
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	0.702																			
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	0.699																			
El personal del CD siempre está concentrado en su trabajo	0.695																			
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	0.687																			
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	0.687																			
El personal del CD siempre es amable	0.686																			
En caso de que falte material/medicamento, el personal del CD lo consigue de manera rápida	0.683																			
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	0.680																			
Estoy conforme con el horario de resurtido que tiene mi departamento	0.674																			
Todo el personal del CD maneja la misma información	0.673																			
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	0.666																			
En la entrega de resurtido, el material/medicamento siempre viene completo	0.644																			
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	0.643																			
Cuando es urgente, siempre entregan el material/medicamento de manera rápida	0.643																			
Las dosis que pido en los medicamentos son las que recibo en el resurtido	0.632																			
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	0.631																			
En el resurtido, cuando falta algo de material/medicamento el personal del CD se hace responsable	0.628																			
En la entrega de resurtido, el material/medicamento es el correcto	0.623																			
El personal del CD es responsable en su trabajo	0.617																			
En caso de una emergencia, el CD siempre envía a alguien para entregar el material/medicamento personalmente	0.610																			
Me avisan quién prepara el resurtido para dirigirme en caso de duda.	0.609																			
El CD siempre cuenta con el material/medicamento suficiente para satisfacer mi pedido	0.602																			
Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida																				
Entregan el resurtido aunque el pedido que yo hago es poco																				
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento																				
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida																				
El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible																				
El CD siempre tiene cuidado con el material/medicamento delicado durante su transporte																				
El CD cumple con el horario de resurtido establecido																				
Cuando realizo un cargo en el sistema y el material/medicamento aparece en amarillo, el personal del CD siempre me avisa en caso de que no lo tengan en existencia																				
El personal del CD es suficiente para cubrir las necesidades de la Institución																				

El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido																				
El área de atención del CD tiene capacidad suficiente																				
Cuando pido material/medicamento y el CD no lo tiene, nos avisan oportunamente																				
Todo el material/medicamento que requiero está dado de alta en el Sistema																				
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente																				
Cuando se hace el resurtido, la persona del CD se espera a que yo revise el material/medicamento																				
La unión de Materiales y Farmacia ha sido benéfica																				
El material/medicamento que envían por el neumático siempre llega en buen estado																				
El envío neumático siempre funciona correctamente																				
El área del CD está bien ubicada																				
Extraction Method: Principal Component Analysis.																				
a 10 components extracted.																				

### 5.1.7. Despliegue de la matriz de componentes rotada

Para obtener la matriz rotada se utilizó el método Varimax que nos permite identificar el factor de carga más alto para cada variable.

Para el presente análisis se utilizó un factor de carga de 0.6 como mínimo, aunque el tamaño de la muestra permite utilizar un factor de 0.35, se decidió aumentar el valor para tener un instrumento de medición más estricto. En un principio el factor de carga se estableció en 0.5 pero al realizar el análisis de convergencia y discriminancia se obtuvieron resultados incongruentes entre las variables de cada dimensión por lo que se realizó un posterior análisis con un factor de carga más elevado y se obtuvieron resultados favorables.

En la matriz de componentes rotados se muestran los valores de carga superiores a 0.6 y se organizan en base al factor de carga más alto. Las variables que no muestran un valor mayor a 0.6 se consideran insignificantes y se eliminan del análisis. (Ver Tabla 11)

### 5.1.8. Confiabilidad

En la presente investigación el análisis de Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.9695 lo que demuestra que el instrumento de medición es confiable en un 97%. (Ver Tabla 10)

Tabla 10 Valor de Alfa de Cronbach

Reliability Coefficients	
N of Cases = 254.0	N of Items = 54
Alpha	.9695

Tabla 11 Matriz de componentes rotados

Rotated Component Matrix(a)										
	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El personal del CD siempre es amable	0.795									
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	0.771									
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	0.767									
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	0.665									
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	0.648									
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	0.606									
El personal del CD siempre tiene disposición para atenderme										
El personal del CD me presta toda su atención al momento de atenderme										
El personal del CD siempre está concentrado en su trabajo										
El área de atención del CD tiene capacidad suficiente										
Cuando es urgente y voy por el material/medicamento siempre lo tienen listo										
Cuando voy al CD con algún problema, cualquier persona me puede atender										
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente		0.726								
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.		0.690								
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente		0.638								
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento		0.624								
Las dosis que pido en los medicamentos son las que recibo en el resurtido										
En la entrega de resurtido, el material/medicamento siempre viene completo										
La entrega del material/medicamento en el resurtido siempre se realiza en el tiempo establecido										
La entrega del resurtido se realiza sin retraso										
En la entrega de resurtido, el material/medicamento es el correcto										
EL CD cumple con las entregas de material/medicamento sin necesidad de que se les llame										
El envío neumático siempre funciona correctamente			0.715							
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida			0.714							
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido			0.628							
El personal del CD es suficiente para cubrir las necesidades de la Institución										
El personal del CD tienen iniciativa para mantenerme informado(a) sobre la situación de mi pedido										
Me avisan quién prepara el resurtido para dirigirme en caso de duda.				0.674						



## 5.2. Rotaciones del instrumento de medición

En la presente investigación se realizaron un total de 6 rotaciones hasta obtener un instrumento de medición con 16 reactivos y 4 factores (dimensiones). En la Tabla 12 se muestra un resumen de los resultados de cada rotación.

Se explica la cantidad de reactivos eliminados ya sea por el valor de la comunalidad o por el factor de carga, así mismo se muestra el número de reactivo que se eliminó y el valor más alto y más bajo de cada rotación. Al final se muestra el número de factores que quedaban en cada rotación así como el número de reactivos y el porcentaje de varianza explicada. Los resultados de la segunda hasta la quinta rotación se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

Tabla 12 Resultados de las rotaciones

<b>Reactivos eliminados en cada rotación</b>											
#	<b>Comunalidad</b>				<b>Factor de carga</b>				# fac.	# react.	<b>Varianza explicada</b>
	ctd.	reactivos	v. alto	v. bajo	ctd	reactivos	v. alto	v. bajo			
1	1	6	0.790	0.487					10	53	64.8%
2	0	0	0.754	0.518	30	51,54,11,24,27,48, 29,47,43,37,03,44, 33,49,14,38,35,41, 36,15,17,21,40,05, 19,08,28,09,16,12	0.795	0.600	10	23	65.4%
3	5	1,2,4,10,34	0.765	0.293					5	18	62.6%
4	1	18	0.780	0.488					4	17	65.7%
5	1	30	0.775	0.422					4	16	67.5%
6	0	0	0.786	0.602	0	0	0.847	0.614	4	16	69.6%

## 5.3. Análisis de Factores para el Instrumento de medición con 16 reactivos y 4 factores

### 5.3.1. Análisis de los datos y comprobación de la hipótesis nula

El análisis de datos para la última rotación arrojó un resultado de 0.906 en el índice Kaiser-Meyer-Olkin y en la prueba de esfericidad de Bartlett arrojó un valor elevado y un resultado de confiabilidad de 0. (Ver Tabla 13)

Tabla 13 Prueba de KMO y Bartlett

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.906
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2120.750
	df	120
	Sig.	.000

### 5.3.2. Selección de los factores

En la Figura 6 se puede observar que hay 4 componentes que cumplen con el criterio de los valores propios por lo tanto es el número de componentes a considerar.

Para corroborar los resultados obtenidos visualmente, se consideran los valores del porcentaje de varianza total explicado por los componentes. En la Tabla 14 se muestra que el porcentaje acumulado es de 69.6% el cual cumple con el porcentaje establecido.

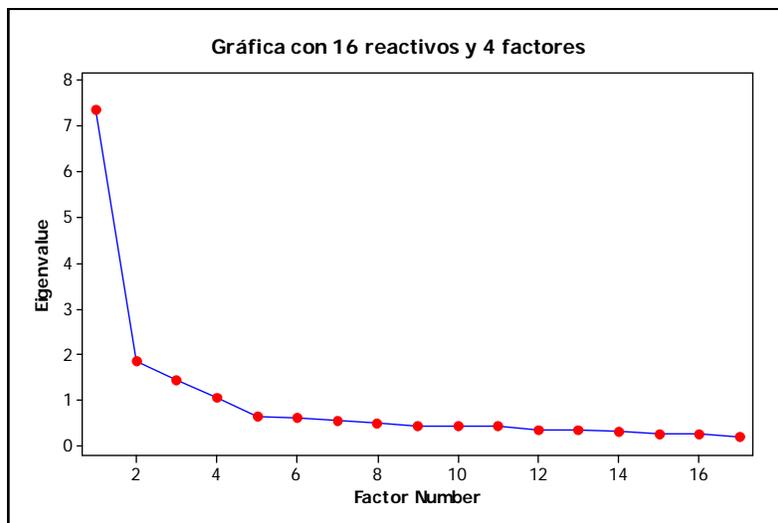


Figura 6 Gráfica de Ladera para 16 reactivos y 4 factores  
(factor de carga= 0.6)

Tabla 14 Porcentaje de Varianza Total explicada

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.883	43.019	43.019	6.883	43.019	43.019	3.971	24.818	24.818
2	1.84	11.501	54.519	1.84	11.501	54.519	2.76	17.25	42.068
3	1.376	8.602	63.122	1.376	8.602	63.122	2.238	13.988	56.056
4	1.046	6.539	69.661	1.046	6.539	69.661	2.177	13.605	69.661
5	0.613	3.834	73.495						
6	0.588	3.673	77.168						
7	0.556	3.474	80.642						
8	0.465	2.906	83.548						
9	0.44	2.748	86.295						
10	0.432	2.7	88.995						
11	0.364	2.274	91.27						
12	0.349	2.181	93.451						
13	0.317	1.984	95.435						
14	0.27	1.687	97.122						
15	0.243	1.518	98.64						
16	0.218	1.36	100						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### 5.3.3. Comunalidades

En la última rotación para esta investigación se encontró que todas las variables presentan un valor mayor a 0.5. (Ver Tabla 15)

### 5.3.4. Análisis de la matriz de componentes

Cuando se obtiene la matriz de los componentes se examinan los factores de carga en la matriz de factores, posteriormente se identifica el factor de carga más alto para cada variable y se etiquetan los factores en base a su carga en cada dimensión (Ver Tabla 16).

### 5.3.5. Despliegue de la matriz rotada a partir de la extracción de factores

En la matriz de componentes rotados se muestran los valores de carga superiores a 0.6 y se organizan en base al factor de carga más alto. (Ver Tabla 17)

Tabla 15 Comunalidades

Variable	Comunalidad
El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido	0.751
Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	0.720
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	0.666
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	0.602
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	0.768
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida	0.786
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	0.727
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	0.668
El personal del CD siempre es amable	0.771
El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible	0.620
El envío neumático siempre funciona correctamente	0.687
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	0.719
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente	0.705
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	0.633
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento	0.679
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	0.644

Tabla 16 Matriz de componentes

Component Matrix(a)				
	Component			
	1	2	3	4
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	0.777			
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	0.777			
El personal del CD siempre es amable	0.772			
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	0.747			
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	0.738			
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	0.735			
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	0.709			
Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	0.618			
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	0.614			
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	0.608			
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento				
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida				
El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible				
El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido				
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente				
El envío neumático siempre funciona correctamente				
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
a 4 components extracted.				

Tabla 17 Matriz de componentes rotados

Rotated Component Matrix(a)				
	Component			
	1	2	3	4
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	0.847			
El personal del CD siempre es amable	0.833			
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	0.784			
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	0.751			
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	0.688			
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	0.614			
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente		0.831		
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento		0.754		
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente		0.730		
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.		0.729		
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida			0.836	
El envío neumático siempre funciona correctamente			0.785	
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido			0.704	
El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido				0.804
Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida				0.763
El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible				0.692
Extraction Method: Principal Component Analysis.				
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.				
A Rotation converged in 6 iterations.				

### 5.3.6. Confiabilidad

En la presente rotación el análisis de Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.9086 lo que demuestra que el instrumento de medición es confiable en un 91%. (Ver Tabla 18)

Tabla 18 Valor de Alfa de Cronbach

Reliability Coefficients	
N of Cases =	254.0
N of Items =	16
Alpha	.9086

## 5.4. Pruebas de Validez

### 5.4.1. Análisis de convergencia, discrepancia y validez nomológica

Las variables, según su factor de carga, quedaron acomodadas en 4 dimensiones como se muestra en la Tabla 19.

Tabla 19 Dimensión de las variables según matriz de factores rotada

Variable	Dimensión
El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	1
El personal del CD siempre es amable	1
Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	1
El personal del CD, siempre brinda una buena atención	1
Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	1
Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	1
El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente	2
El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento	2
Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	2
Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	2
Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida	3
El envío neumático siempre funciona correctamente	3
Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	3
El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido	4
Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	4
El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible	4

Para el análisis de convergencia y discrepancia se analiza la correlación que tiene cada variable con las otras variables de la misma dimensión, esperando que el valor sea considerablemente alto. Así mismo se analiza la correlación en escala sumada de las variable de cada dimensión con las demás dimensiones, esperando que el valor sea lo suficientemente bajo.

Los resultados mostraron una correlación considerablemente alta entre las variables “Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido” y “Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido” que pertenecen a las dimensiones 1 y 3 respectivamente. Para aclarar su discrepancia se evaluó el comportamiento de las variables durante el análisis, para verificar que su posición permaneciera distante en cada rotación. Una vez validado lo anterior se procedió con la validez de discrepancia en la cual se obtuvo la correlación, con una

escala sumada, entre las dimensiones y se compararon los resultados con los valores de los factores de carga más altos y bajos de cada dimensión. Las dimensiones 3 y 4 mostraron una correlación superior al valor de factor de carga más bajo por lo que se decidió hacer un cambio en la dimensión del reactivo “El envío neumático siempre funciona correctamente” que pertenece a la dimensión 3, incorporándolo a la dimensión 4 debido a su correlación. Los resultados mostraron una correlación más alta por lo que se decidió regresarlo a la dimensión original y validarlo con los interesados en el proyecto. Los resultados de los análisis de validez se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

Para la validez nomológica se identificó la relación entre los resultados obtenidos en la presente investigación con un concepto teórico establecido previamente. Para lo anterior se tomó en cuenta que los clientes estarían satisfechos si recibieran una buena atención en el servicio por parte del personal del CD, para lo que Heskett et al. (1997) establecen que “la satisfacción del cliente está ligada a la calidad en el servicio, dado que los clientes están fuertemente orientados al valor, buscando calidad en el proceso del servicio que excede el costo de adquirir dicho servicio” (p. 23). Por lo que se confirma que existe validez nomológica en la investigación.

#### 5.4.2. Validez de muestreo

Para validar el instrumento de medición reducido se dividieron las encuestas en 3 partes iguales. Posteriormente se realizó un análisis de factores para cada muestra y se demuestra que el instrumento tiene validez cuando un mínimo de 2 muestras, después de las rotaciones, den resultados similares que el instrumento reducido con todas las encuestas.

Los resultados obtenidos para la presente investigación muestran que el instrumento de medición tiene validez ya que los resultados de muestreo fueron consistentes en cuanto a la relación entre las variables. Este es un análisis confirmatorio para garantizar la robustez del modelo. Los resultados se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

## 5.5. Análisis Estadístico

Para el análisis estadístico se consideraron los valores de las respuestas por área en cada dimensión, esto con el fin de evaluar si la percepción del servicio entregado por el centro de distribución es igual o no en todas las áreas de la Institución.

Para lo anterior, se promediaron los valores de los reactivos que pertenecen a la misma dimensión y así tenerlos clasificados por áreas. Los datos se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

### 5.5.1. Pruebas de hipótesis

La prueba de hipótesis es el proceso de inferir, a partir de una muestra, si un enunciado acerca de una población debe ser aceptado o rechazado. Dicho enunciado es lo que se llama hipótesis. En cada caso la hipótesis es probada a partir de evidencia contenida en la muestra. Ésta es rechazada si la evidencia existente revela con cierto grado de confianza que la hipótesis es falsa. Si, por el contrario, la evidencia muestra que la hipótesis es verdadera, ésta se acepta. El procedimiento general para realizar una prueba de hipótesis es el siguiente:

- a) Las hipótesis son establecidas en términos de la población.
- b) Se selecciona un estadístico de prueba.
- c) Se establece una regla en cuanto a los valores posibles del estadístico de prueba, para decidir si se acepta o rechaza la hipótesis.
- d) Se evalúa dicho estadístico contra la evidencia que arroje la muestra aleatoria extraída de la población, y se toma la decisión.

Existen dos tipos de hipótesis, la nula y la alternativa. La hipótesis nula ( $H_0$ ) es la hipótesis que afirma una verdad establecida, y en caso de ser cierta, no es necesario ejecutar acción alguna. Por otro lado, la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) es la que se desea sea la sustituta de la hipótesis nula y, cuando es verdadera, es necesario efectuar cambios.

Una forma de reportar los resultados de una prueba de hipótesis es enunciando que la hipótesis nula se rechazó o no en un nivel de significancia determinado. Este enunciado puede ser inadecuado, ya que no le da al analista ninguna idea acerca de cuánto se acercó el estadístico de prueba a la zona de rechazo.

Para evitar esto, se utiliza el p-value o p-valor. Éste es la probabilidad de que el estadístico de prueba tome un valor que es al menos tan extremo como el valor observado del estadístico cuando la hipótesis nula es verdadera (Montgomery, 2002).

En todo el análisis se utilizó como regla de decisión el p-valor calculado por el paquete estadístico para un valor alfa (nivel de significancia) de 0.05, por lo cual se puede establecer la siguiente regla de decisión:

- 1) Si el p-valor es menor o igual que alfa, se dice que existe evidencia estadística significativa para rechazar  $H_0$ .
- 2) Si el p-valor es mayor que alfa, entonces se dice que no existe evidencia estadística significativa para rechazar  $H_0$ .

#### 5.5.2. Análisis por dimensiones

En primera instancia se observó si los datos siguen una distribución normal. Una distribución normal es una distribución simétrica con la mayor acumulación de valores alrededor de la media, y se dispersa uniformemente hacia ambos lados (Jonson y Kubi, 2007).

Para conocer si una distribución es normal o no, se utilizó el paquete estadístico de Minitab®, versión 15, el cual calcula la prueba de Anderson Darling que supone el siguiente juego de hipótesis:

$H_0$ : Los datos de la muestra siguen una distribución normal

$H_a$ : Los datos de la muestra no siguen una distribución normal

Los resultados de la prueba de normalidad, así como una síntesis de resultados para cada área se detallaron en la Tabla 20. De ahí se identificaron que las cuatro dimensiones no cumplen el supuesto de normalidad, por lo que se efectuaron los siguientes análisis bajo el supuesto de pruebas no paramétricas. Los resultados gráficos de las pruebas de normalidad se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

Tabla 20 Pruebas de normalidad para las dimensiones

Dimensión	Valores		Prueba de Normalidad Anderson Darling para un valor alfa = 0.05	
	Media	Desviación Estándar	p-valor	Tipo de distribución
1	3.20	0.96	0.01	No normal
2	3.09	0.97	< 0.005	No normal
3	4.00	0.84	< 0.005	No normal
4	3.64	0.91	< 0.005	No normal

También se calcularon los valores de la media y la desviación estándar para cada dimensión. A simple vista, no es posible identificar si existe diferencia entre las medias de cada una de las áreas, es por ello que se realizó la comparación de las medianas, por ser una distribución no paramétrica, se utilizó la prueba Kruskal-Wallis (ver Tabla 20). Los resultados gráficos de estas pruebas se muestran en la sección de Anexos.

Las hipótesis para la prueba Kruskal-Wallis es la siguiente:

$H_0$ : Las medianas de las muestras son iguales.

$H_a$ : Al menos una de las medianas es diferente.

Tabla 21 Prueba de comparación de medianas por Dimensión

Dimensión	Prueba de comparación de medianas	Valor p	Resultados de comparación de medias
1	Kruskal-Wallis	0.00	No hay igualdad de medianas
2	Kruskal-Wallis	0.00	No hay igualdad de medianas
3	Kruskal-Wallis	0.00	No hay igualdad de medianas
4	Kruskal-Wallis	0.00	No hay igualdad de medianas

En la Tabla 21 se muestra que no hay igualdad de medianas en ninguna de las dimensiones, por lo que se rechaza  $H_0$ , esto indica que existe evidencia estadística para afirmar con un 95% de confianza de que las respuestas de las áreas hacia los reactivos de cada una de las dimensiones no son las mismas.

### 5.6. Definición de las Dimensiones

Una vez que se realizó la reducción y validación del instrumento de medición se obtiene el cuestionario reducido disponible en la sección de Anexos. Posteriormente se nombran y se definen las dimensiones o factores conformados en el instrumento, considerando las afinidades de los elementos involucrados en cada dimensión y se validan con los expertos interesados en la investigación (Ver Tabla 22).

Tabla 22 Nombre de las dimensiones

NOMBRE	VARIABLES
Eficiencia del Personal del CD	El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente
	El personal del CD siempre es amable
	Cuando voy al CD, siempre me atienden bien
	El personal del CD, siempre brinda una buena atención
	Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido
	Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme
Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos	El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente
	El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento
	Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente
	Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.
Rapidez en tiempo de respuesta	Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida
	El envío neumático siempre funciona correctamente
	Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido
Eficiencia en el envío neumático	El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido
	Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida
	El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible

#### 5.6.1. Relación entre las dimensiones con los reactivos de evaluación general

Para la relación entre las dimensiones y los reactivos de evaluación general, se tomaron en cuenta los dos reactivos (R55) “En general la calidad del servicio que recibo por parte del CD es

buena” y (R56) “Estoy satisfecho(a) con el servicio que recibo por parte del CD”, y se analizó la correlación que existe entre ellos y cada dimensión. Dicho análisis se utiliza para predecir la evaluación de los reactivos R55 y R56 en base a la evaluación de cada dimensión cuando sea aplicado el instrumento de medición reducido. Los resultados mostraron que las dimensiones que tienen una mayor influencia son “Eficiencia del Personal del CD” y “Rapidez en tiempo de respuesta” posteriormente las dimensiones “Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos” y “Eficiencia en el envío neumático”.

Para validar la relación se tomó en cuenta la  $H_0$  que establece que el coeficiente de correlación es igual a 0 y la  $H_a$  que establece que el coeficiente de correlación es diferente a 0. El p-valor en cada caso resultó menor al valor  $\alpha$ ;  $\alpha = 0.05$ , es decir hay suficiente evidencia, con un 95% de confianza para rechazar  $H_0$ , por lo que el coeficiente de correlación es significativo y existe relación entre las dimensiones y los reactivos de evaluación general. Los resultados se encuentran disponibles en la sección de Anexos.

## 5.7. Análisis de las dimensiones

### 5.7.1. Resultados de reactivos

El análisis de los reactivos se realizó con los dos instrumentos de medición. En primera instancia se utilizó el instrumento de medición inicial para tomar en cuenta todas las variables. Los resultados arrojaron que la variable mejor evaluada (menor valor) es la R15, es decir, las personas encuestadas opinan que “El material/medicamento que envían por el neumático siempre llega en buen estado”. Por otro lado, la variable con el valor más alto es la R42 que demuestra que las personas encuestadas no consideran que “El envío neumático siempre funciona correctamente”. (Ver Figura 7)

Posteriormente se utilizaron únicamente las variables que pertenecen al instrumento de medición reducido. Como se puede observar en la Figura 8 la variable mejor evaluada es la R46 es decir, las personas encuestadas opinan que “El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente”. Por otro lado, la variable con el valor más alto es la R42 que demuestra

que las personas encuestadas no consideran que “El envío neumático siempre funciona correctamente”.

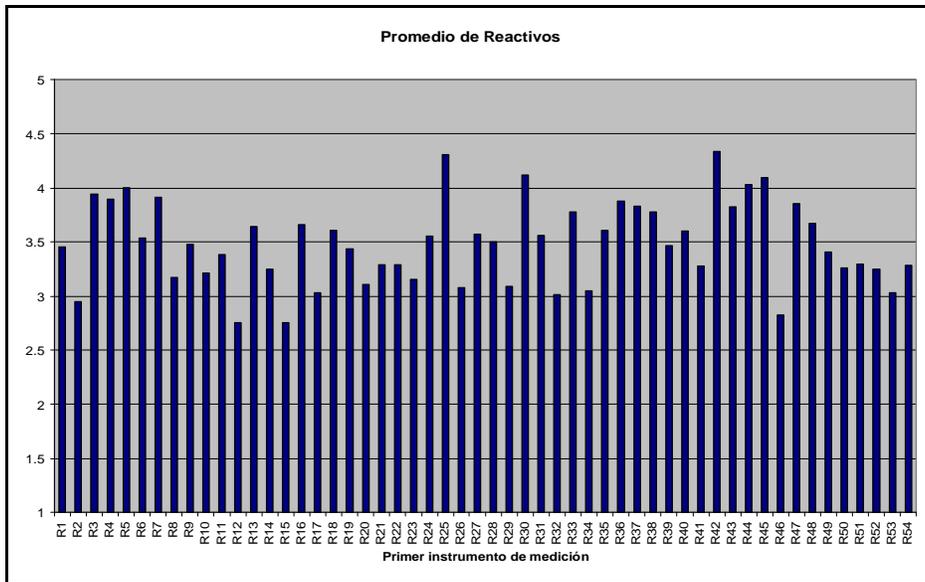


Figura 7 Evaluación general de reactivos con el primer instrumento de medición

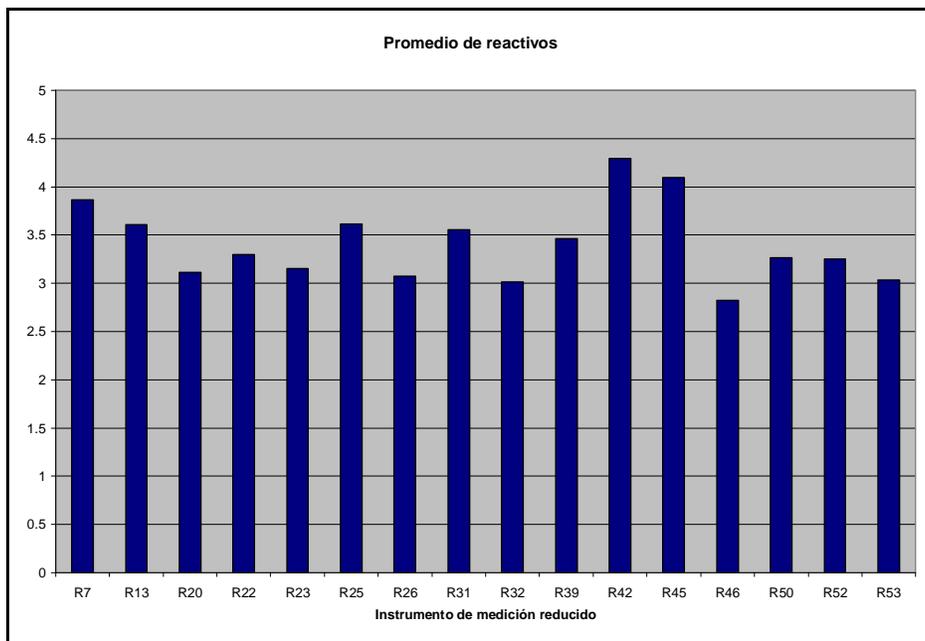


Figura 8 Evaluación general de reactivos con el Instrumento de medición reducido.

### 5.7.2. Resultados de dimensiones

Los resultados de cada dimensión se definen en base al promedio de los reactivos que la conforman. En la Figura 9 se observa que, en una escala del 1 al 5, la dimensión mejor evaluada es la de “Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos” con un promedio de 3.09 y la dimensión “Rapidez y tiempo de respuesta” recibió la calificación menos favorable de 4.02.

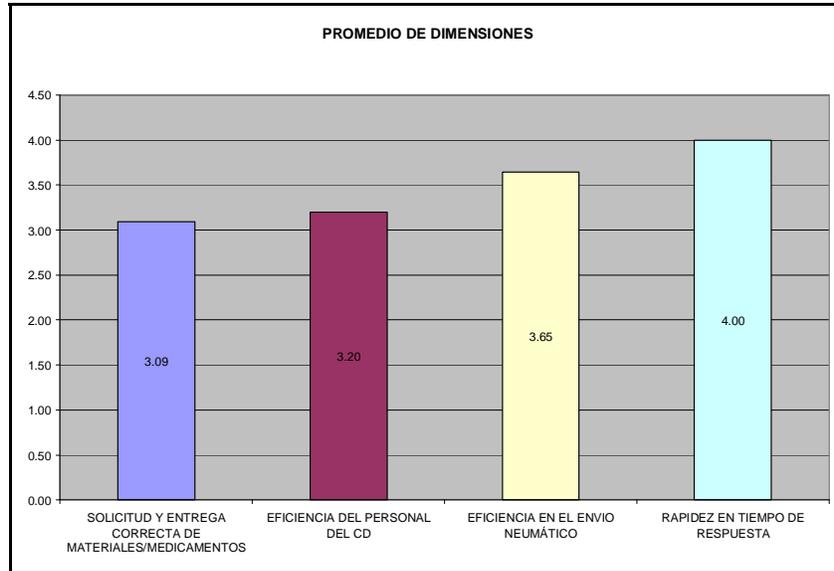


Figura 9 Promedio de Dimensiones

### 5.7.3. Resultados de la Dimensión Eficiencia del Personal del CD

La primera dimensión la conforman 6 variables, y la evaluación media es de 3.2. Este valor representa que, en promedio, las personas encuestadas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la eficiencia del personal del CD (Ver Tabla 23 y Figura 10).

El reactivo con la mejor evaluación es “El personal del CD siempre es amable” y aquel con la evaluación menos favorable es “Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido”.

El valor de factor de carga más alto es 0.847 y pertenece al reactivo “El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente” y el valor de factor de carga más bajo es 0.614 y pertenece al reactivo “Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme”.

Tabla 23 Evaluación de la Dimensión Eficiencia del Personal del CD

EFICIENCIA DEL PERSONAL DEL CD				
	<i>descripción</i>	<i>frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>media</i>
1	Totalmente de acuerdo	123	7.8%	3.2
2	De acuerdo	358	22.6%	
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	433	27.3%	
4	En desacuerdo	418	26.4%	
5	Totalmente en desacuerdo	252	15.9%	
	<i>Total</i>	<i>1584</i>	<i>100.0%</i>	

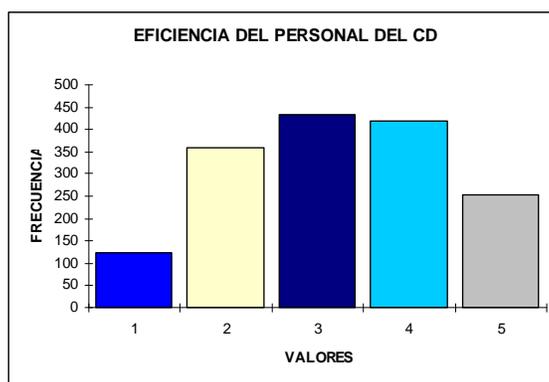


Figura 10 Dimensión “Eficiencia del Personal del CD”

#### 5.7.4. Resultados de la Dimensión Solicitud y entrega correcta de materiales/ medicamentos

La segunda dimensión la conforman 4 variables, y la evaluación media es de 3.1. Este valor representa que, en promedio, las personas encuestadas no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la solicitud y entrega correcta de material/medicamentos (Ver Tabla 24 y Figura 11).

El reactivo con la mejor evaluación es “El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente” y aquel con la evaluación menos favorable es “Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto”.

El valor de factor de carga más alto es 0.831 y pertenece al reactivo “El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente” y el valor de factor de carga más bajo es

0.729 y pertenece al reactivo “Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto”.

Tabla 24 Evaluación de la Dimensión Solicitud y entrega correcta de m/m

SOLICITUD Y ENTREGA CORRECTA DE MATERIALES/MEDICAMENTOS				
	<i>Descripción</i>	<i>frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>media</i>
1	Totalmente de acuerdo	96	9.1%	3.1
2	De acuerdo	280	26.5%	
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	281	26.6%	
4	En desacuerdo	222	21.0%	
5	Totalmente en desacuerdo	177	16.8%	
	<i>Total</i>	<i>1056</i>	<i>100.0%</i>	

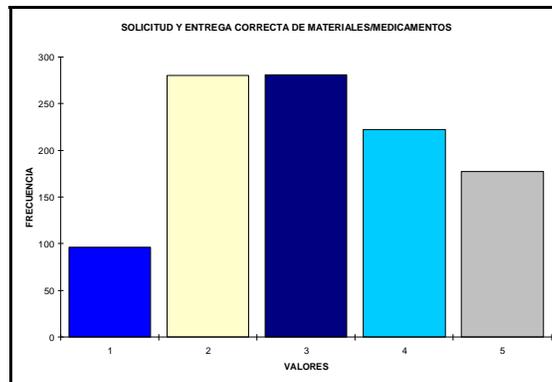


Figura 11 Dimensión “Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos”

#### 5.7.5. Resultados de la Dimensión Rapidez en tiempo de respuesta

La tercera dimensión la conforman 3 variables, y la evaluación media es de 4.0. Este valor representa que, en promedio, las personas encuestadas están en desacuerdo con la rapidez en el tiempo de respuesta (Ver Tabla 25 y Figura 12).

El reactivo con la mejor evaluación es “Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida” y aquel con la evaluación menos favorable es “El envío neumático siempre funciona correctamente”.

El valor de factor de carga más alto es 0.836 y pertenece al reactivo “Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida” y el valor de factor de carga más bajo es 0.704 y

pertenece al reactivo “Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido”.

Tabla 25 Evaluación de la Dimensión Rapidez en tiempo de respuesta

RAPIDEZ EN TIEMPO DE RESPUESTA				
	<i>Descripción</i>	<i>frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>media</i>
1	Totalmente de acuerdo	19	2.4%	4.0
2	De acuerdo	68	8.6%	
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	158	19.9%	
4	En desacuerdo	193	24.4%	
5	Totalmente en desacuerdo	354	44.7%	
	<i>Total</i>	<i>792</i>	<i>100.0%</i>	

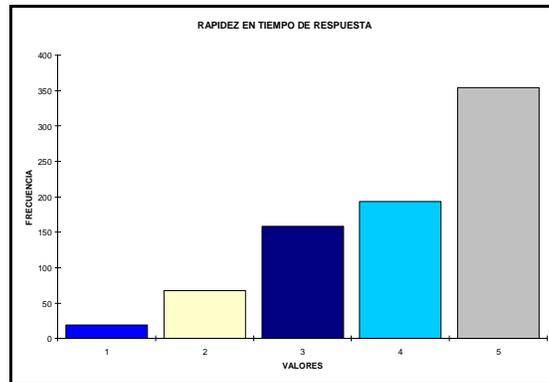


Figura 12 Dimensión “Rapidez en tiempo de respuesta”

#### 5.7.6. Resultados de la Dimensión Eficiencia en el envío neumático

La cuarta dimensión la conforman 3 variables, y la evaluación media es de 3.6. Este valor representa que, en promedio, las personas encuestadas, no están de acuerdo y se inclinan más por estar en desacuerdo con la eficiencia en el envío neumático (Ver Tabla 26 y Figura 13).

El reactivo con la mejor evaluación es “El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible” y aquel con la evaluación menos favorable es “El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido”.

El valor de factor de carga más alto es 0.804 y pertenece al reactivo “El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido y el valor de factor de carga más bajo es

0.692 y pertenece al reactivo “El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible”.

Tabla 26 Evaluación de la Dimensión Eficiencia en el envío neumático

EFICIENCIA EN EL ENVÍO NEUMÁTICO			
<i>descripción</i>	<i>frecuencia</i>	<i>%</i>	<i>media</i>
1 Totalmente de acuerdo	19	2.4%	3.6
2 De acuerdo	115	14.5%	
3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	222	28.0%	
4 En desacuerdo	205	25.9%	
5 Totalmente en desacuerdo	231	29.2%	
<i>Total</i>	<i>792</i>	<i>100.0%</i>	

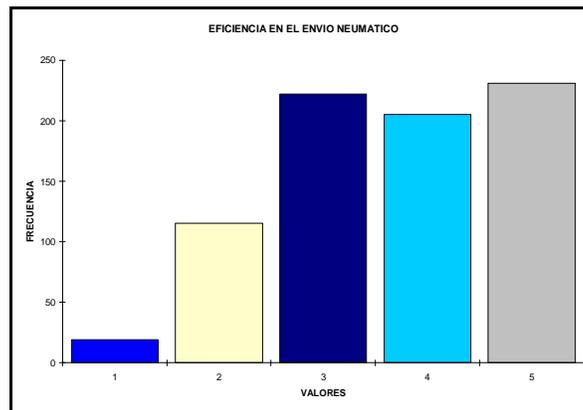


Figura 13 Dimensión “Eficiencia en el envío neumático”

#### 5.7.7. Resultados de las variables de evaluación general

En el instrumento de medición se utilizaron dos reactivos para evaluar el servicio de manera general. El reactivo 55 corresponde a: “En general la calidad del servicio que recibo por parte del CD es buena” y el reactivo 56 corresponde a: “Estoy satisfecho(a) con el servicio que recibo por parte del CD”. En la Figura 14 y Figura 15 se observa que en general las áreas que mejor evaluaron de manera general al CD coinciden en ambas variables y viceversa.

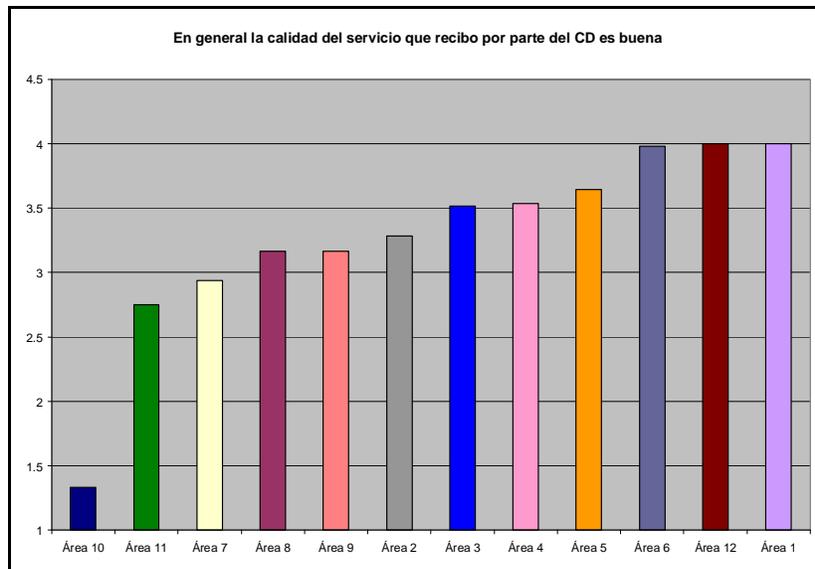


Figura 14 Evaluación por áreas R55.

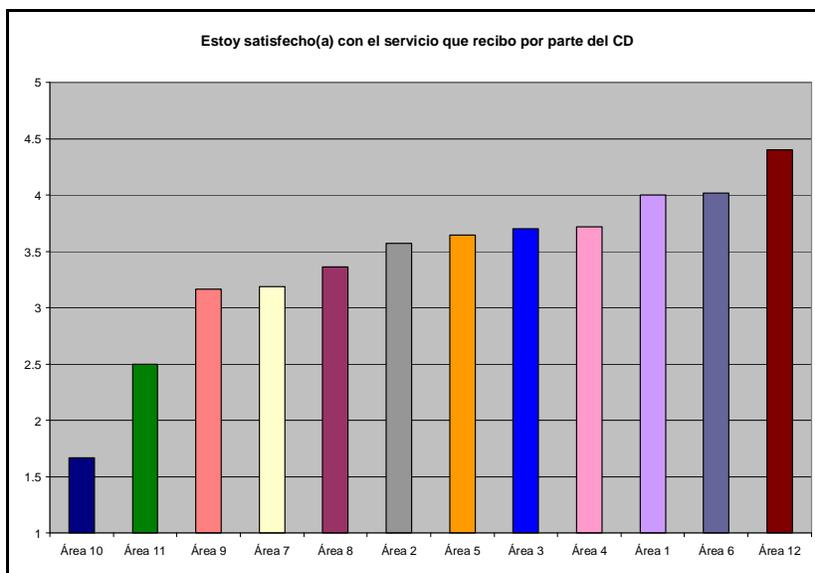


Figura 15 Evaluación por áreas R56.

### 5.7.8. Resultados de Preguntas Demográficas

Como un análisis final se muestran los resultados obtenidos de los datos demográficos de las personas encuestadas.

La Figura 16 muestra el género de las personas encuestadas, se observa que alrededor de un 90% de los encuestados son del género Femenino, un 8% son del género masculino y el 2% restante no contestó a esa pregunta.

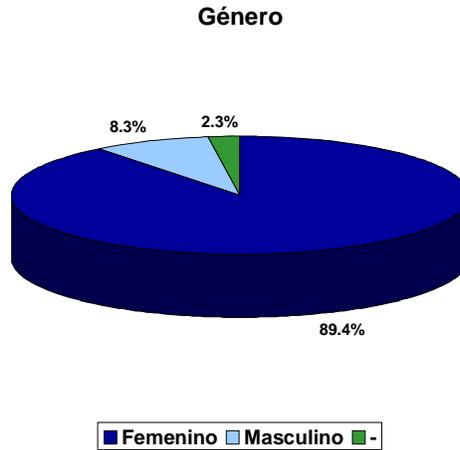


Figura 16 Resultados de Género.

La Figura 17 muestra el turno laboral de las personas encuestadas, se observa que la mayoría de las personas encuestadas, alrededor de un 45% labora en turno de día, posteriormente sigue la categoría de turno de tarde con un 23.5% y con un valor similar de 20.8% las personas que laboran en turno de noche. Los valores que representan un 4.6% de combinaciones de turnos laborales son respuestas de las personas encuestadas que consideraron todos los turnos en los algunas vez han trabajado, no necesariamente en el que se encontraban cuando se les aplicó el cuestionario. El valor restante de 6.4% son personas que no contestaron a esa pregunta.

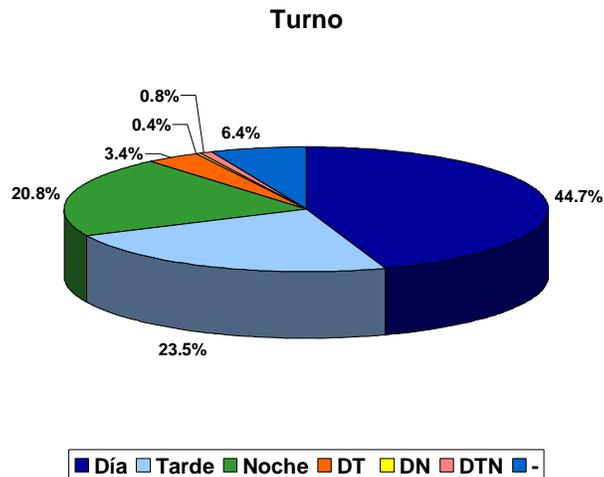


Figura 17 Resultados de Turno

La Figura 18 muestra el tiempo que la persona encuestada lleva laborando en la empresa. La mayoría de las personas, con un 47%, llevan trabajando entre 4 y 10 años en la institución, en segundo término están las personas con una antigüedad mayor a 10 años en la empresa con un valor de 24.6%, posteriormente, con un 19.7%, se encuentran las personas que llevan de 1 a 3 años trabajando y el 7.2% de los encuestados llevan relativamente poco (menos de 1 año) laborando en el Institución. El 1.5% restante no contestó a la pregunta.

**Antigüedad en la empresa**

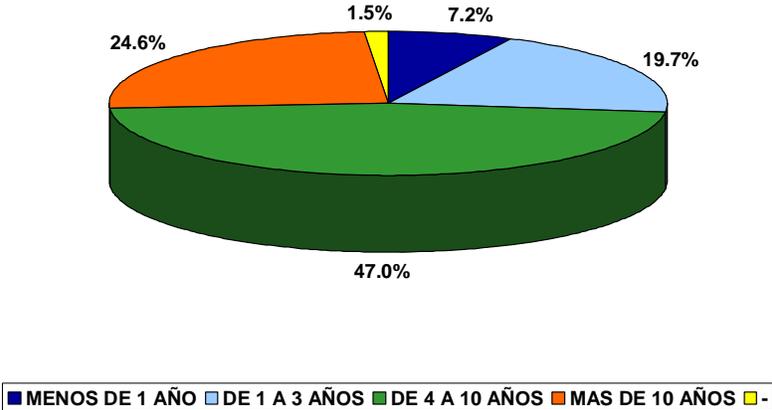


Figura 18 Resultados de Antigüedad en la empresa

5.8. Sugerencias de los clientes (áreas)

Se registraron los comentarios de las personas encuestadas y se clasificaron para una mejor valoración en tres maneras: comentarios positivos, comentarios negativos y sugerencias. Están disponibles en la sección de Anexos.

## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

### 6.1. Discusión

En este apartado se pretende comparar los resultados obtenidos en la presente investigación con otros trabajos realizados. Debido a que no se encontró una publicación que se refiriera a un tema similar, donde se involucre la calidad en el servicio del Centro de Distribución de un Institución de Salud. Se decidió comparar los resultados desde diferentes perspectivas. Tomando en cuenta tanto la percepción del cliente interno, así como resultados de investigaciones en el tema de calidad hospitalaria.

Investigaciones realizadas tanto en los sectores de manufactura como de servicios indican que la alta calidad en la entrega de productos y/o servicios produce beneficios cuantificables tanto en utilidades como en ahorro de costos y en participación en el mercado (Parasuraman et al., 1986).

En el tema de calidad del servicio en Instituciones de Salud, se plantea en esta investigación que se busca mejorar la calidad en los servicios internos para brindar una mejor atención a los pacientes, similarmente en un estudio realizado en Turquía sobre el liderazgo en los servicios de salud, Taner y Antony (2006) comentan que “el personal de atención en todos los niveles de los hospitales son puntos críticos” (p.8). Refiriéndose tanto a los doctores, como al personal de enfermería y a los empleados en general. Además en un estudio empírico sobre la calidad en el servicio en cinco hospitales en India, Rohini y Mahadevappa (2006) comentan que lo que los pacientes esperan en un hospital, son servicios competentes y profesionales por parte de los empleados.

En cuanto al tema de centros de distribución, los resultados de este trabajo muestran que uno de los factores más importantes es el desempeño y la atención que el personal del centro brinda a sus clientes, de manera similar en una investigación sobre la calidad en el servicio interno publicada por Douglas et al. (2005) los resultados indicaron que los altos niveles de desempeño de los empleados de primera línea y de los clientes inter-departamentales orientan un efecto

positivo sobre el servicio del centro de distribución y sobre el rendimiento de la cadena de suministro.

Un poco más enfocado, en cuanto a la dimensión de Eficiencia del Personal del CD, los resultados obtenidos fueron que la atención del personal se considera importante para el entorno laboral de los clientes internos, es decir, el personal de enfermería. En un trabajo publicado en Estados Unidos sobre la atención al paciente, Wunderlich et al. (1996) comentan que los “factores como el entorno laboral, la organización, políticas institucionales, hábitos de trabajo y situaciones personales, pueden tener efecto sobre el desempeño del personal de enfermería y principalmente sobre la seguridad y calidad que brindan al paciente” (p. 169).

En la parte estadística, se encontró que una Institución de Salud de la Universidad de Iowa cuenta con un programa de satisfacción del paciente el cual mide, analiza y reporta el grado en que las metas de servicio de la organización están siendo cumplidas. Se utilizan encuestas con un análisis estadístico para evaluar los resultados y realizar acciones de mejora.

## 6.2. Conclusiones.

El proceso que se llevó a cabo para realizar el presente estudio involucró la participación constante de los interesados en el proyecto y el jefe del centro de distribución. Durante el análisis se mantuvo una comunicación efectiva con ellos para validar cada etapa de la investigación.

En general los clientes del centro mostraron una actitud positiva hacia el estudio y tuvieron una participación satisfactoria, además el personal del centro mostró principal interés por conocer los resultados de la investigación una vez que se entregaran a la Institución.

Cabe mencionar que durante el proceso de la presente investigación, la Institución contrató una consultoría externa con enfoque en la cadena de suministro, en la cual estuvo involucrado el centro de distribución. Los resultados obtenidos se compartieron con la investigadora y mostraron conclusiones similares en lo que respecta a la calidad en el servicio.

En cuanto a los resultados de las hipótesis planteadas en el primer capítulo de la investigación se tienen las siguientes conclusiones:

Hipótesis No.1: Es posible desarrollar un instrumento de medición para evaluar la calidad en el servicio de un centro de distribución en una Institución de Salud.

Justificación: Si es posible, dado que las validaciones del instrumento desarrollado en la presente investigación fueron consistentes, así como la confiabilidad de la escala utilizada y a través del análisis de factores se obtuvo la reducción del cuestionario que permitirá medir posteriormente la evaluación de las áreas en lo que respecta a las dimensiones resultantes.

Además, el instrumento arrojó resultados confiables para el Centro de Distribución de la Institución de Salud, y se realizó un análisis completo de los datos obtenidos en una muestra considerablemente representativa de los clientes del centro. Ya que se consideró una muestra de 264 cuestionarios de una población aproximada de 350 clientes.

Hipótesis No.2

$H_0$ : La percepción del servicio que otorga el Centro de Distribución es igual en todas las áreas de la Institución de Salud.

$H_a$ : La percepción de la calidad en el servicio del Centro de Distribución difiere dependiendo el área de la Institución de Salud.

En el capítulo 5 se demostró estadísticamente, con un nivel de confianza de 95% que los valores de las respuestas en cada una de las dimensiones difiere dependiendo el área que se considere, es decir, se rechaza  $H_0$  por lo que se establece que la percepción de la calidad en el servicio del Centro de Distribución no es la misma en todas las áreas de la Institución. Cabe mencionar que los resultados por área son representativos porque se tomó en cuenta el muestreo estratificado.

En la Tabla 27 se muestran las áreas de oportunidad priorizadas en base a los resultados de la investigación, además se agregan algunos comentarios expresados por los clientes:

Tabla 27 Áreas de Oportunidad para cada Dimensión

Dimensión por prioridad	Áreas de oportunidad
Eficiencia del personal del CD	Amabilidad en el trato de personal del CD hacia los clientes. Disponibilidad del personal.
Rapidez en tiempo de respuesta	Rapidez en la atención. Atención por teléfono.
Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos	Entrega correcta de materiales/medicamentos. Cumplimiento en el horario de resurtido. Revisión de procesos en el sistema para solicitar material/medicamentos.
Eficiencia en el envío neumático	Funcionamiento del envío neumático.

- Amabilidad en el trato de personal del CD hacia los clientes

Los clientes comentaron que el personal del CD tiene un trato diferenciado hacia las personas que atienden, algunas veces depende de la amistad que hayan entablado o de la antigüedad en la empresa.

- Disponibilidad del personal

Algunos comentarios se refieren a que no todas las personas del CD pueden desempeñar las funciones básicas que requieren los clientes, se hace énfasis que cuando los clientes acuden al CD para ser atendidos presencialmente, solicitando algún material/medicamento o para hacer una reclamación sobre una entrega incorrecta, el personal que se encuentra dentro del centro no puede atenderlos porque no son los responsables del error o están ocupados.

- Rapidez en la atención

Esta situación está relacionada con la disponibilidad del personal, ya que los comentarios de los clientes se refieren a que cuando acuden al CD para recibir atención presencial, el personal que se encuentra en ese momento no les presta atención o lo que es más molesto les dicen que están ocupados que en un momento los atienden, pero los clientes sienten que no se les toma en serio.

- Atención por teléfono

El aspecto de la atención telefónica es muy importante ya que, la mayoría de las veces, se utiliza en situaciones de requerir un material urgente ya sea por solicitud del médico o porque el

paciente ya se va a retirar, por lo que los clientes desean comunicarse al CD para que les envíen lo solicitado si es posible por el sistema neumático, con alguna personal o simplemente para que lo tengan listo cuando los clientes acudan al CD por el material/medicamento. Lo que comentan es que se tardan mucho en contestar el teléfono, a veces hasta 5 minutos, y es molesto.

- Entrega correcta de materiales/medicamentos

Los comentarios de los clientes se refieren a que existe una confusión por parte del personal del CD con los códigos de los materiales/medicamentos, que entregan el material solicitado correctamente pero que se equivocan en el tamaño del material o en la dosis del medicamento.

- Cumplimiento en el horario de resurtido

Se sabe que el CD tiene establecidos los horarios en los que realiza el resurtido para cada una de las áreas, pero éstas comentan que no se los han comunicado y además consideran que la hora de entrega varía dependiendo la persona que realice el resurtido.

- Revisión de procesos en el sistema para solicitar material/medicamentos

En cuanto al sistema los comentarios se centran en la parte en que ellos hacen una solicitud y les aparece en “amarillo”, esto quiere decir que las áreas no lo tienen en su sub-almacén pero el CD, según el sistema, si cuenta con el material/medicamento por lo que se tramita como resurtido. Lo que sucede es que en algunas ocasiones el CD no lo tiene en existencia, existe un error en el inventario del sistema, por lo que no lo entregan en resurtido y el mayor problema consiste en que no se le avisa al área que lo solicitó por lo que después se hace una reclamación de faltante.

- Funcionamiento del envío neumático

Los comentarios sobre el sistema neumático se refieren a que la mayoría del tiempo no está disponible, ya sea porque está en reparación, existen cápsulas obstruyendo el ducto o simplemente está fuera de servicio.

### 6.3. Recomendaciones.

Las actividades que se pueden llevar a cabo para garantizar un mejor servicio por parte del Centro de Distribución se priorizan de la siguiente manera en base a los resultados obtenidos para cada dimensión y la correlación existente con los reactivos de evaluación general:

- Motivar a los empleados del CD con incentivos, como bonos de productividad o algunos no necesariamente económicos como reconocer al “empleado del mes” o programarles cursos de ambiente laboral o desarrollo personal. Esto con el fin de inculcar una cultura de servicio pero más importante de respeto y amabilidad hacia los clientes.
- Definir funciones específicas entre los empleados de tal manera que todos sean capaces de desempeñar las actividades básicas que requieren los clientes, como solicitud y entrega de material/medicamento y cambios o devoluciones. De esta manera la persona que esté disponible en el CD podrá atender en lo necesario a los clientes que acudan presencialmente.
- Programar el teléfono para que después de determinados timbres, si no se encuentra nadie disponible para atenderlo, se traspase la llamada a la jefatura del almacén para que el cliente reciba la atención debida y posteriormente se realicen acciones necesarias con el personal que debería estar atendiendo las solicitudes.
- Reforzar la capacitación del personal en cuanto a la diferenciación de los materiales/medicamentos, diseñar un manual que contenga los códigos así como la descripción y si es posible una foto para poder identificar claramente el material/medicamento solicitado por el área. Además se puede incluir una copia del manual en cada estante para identificar con mayor rapidez la solicitud.
- Comunicar a las áreas el horario que el CD ha establecido para el resurtido, con un rango de tiempo, para que las áreas puedan programar el acomodo de los

materiales/medicamentos en sus sub-almacenes. Además de comunicarles el tiempo límite para realizar las solicitudes en el sistema.

- Realizar el mantenimiento preventivo al sistema neumático con previo aviso a los clientes y reforzar su utilización en casos de urgencia.

#### 6.4. Estudios futuros.

Se recomienda dar seguimiento a la presente investigación, de tal manera que el instrumento de medición reducido pueda aplicarse en un período mayor a 6 meses y menor a 1 año para poder realizar un análisis longitudinal y monitorear las evaluaciones por dimensión. Para conocer el nombre de la Institución de Salud donde se efectuó el estudio, puede contactar a la investigadora, cuyos datos se encuentran al final del presente trabajo.

Se puede ampliar el estudio midiendo la calidad en el servicio en otros procesos operativos como servicios generales o en los procesos administrativos de la Institución como recursos humanos o compras. Así mismo se puede involucrar la percepción de los pacientes en los servicios ambulatorios como laboratorio o radiología, midiendo la calidad en el servicio de estos departamentos.

Se podría replicar el estudio de esta investigación en otras Instituciones de Salud, tanto públicas como privadas, que cuenten con un centro de distribución y así poder comparar los resultados obtenidos en un estudio de mercado.

Se debe mencionar que el instrumento desarrollado en esta investigación es de uso exclusivo en el centro de distribución de la Institución de Salud seleccionada. Sin embargo, la metodología que se siguió para el diseño y elaboración del instrumento de medición se puede replicar en su totalidad para evaluar la calidad de cualquier proceso que involucre un servicio.

## 6.5. Referencias bibliográficas.

Alvear S., Celina. (1998) *Calidad Total. Conceptos y herramientas prácticas*. Estado de México: Ed. Limusa.

Aranaz, Jesús M. (s.f.) *La calidad en los servicios sanitarios. Una propuesta general para los servicios clínicos*. Servicio de Medicina Preventiva. Hospital General Universitario de Alicante. Departamento de Salud Pública. Universidad Miguel Hernández de Elche. Recuperado el 31 de mayo de 2007 < <http://neurologia.rediris.es/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>>

Arregoitia G., Selene (2007 Mayo) *Competencias necesarias en servicio a clientes: Un estudio exploratorio en empresas mexicanas*. México: ITESM Campus Monterrey.

Association of Research Libraries (2007). *Defining and Promoting Library Service Quality*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2007 de: <[libqual@arl.org](mailto:libqual@arl.org)>

Atkins, P.M., Stevenson, Brenda y Javalgi, Rajshekhar. (1996). *Happy employees lead to loyal patients*. USA: Journal of Health Care Marketing.

Bruce G., Dottie. (2002) *30 días para conseguir empleados satisfechos*. Barcelona: Ed. Gestión.

Chang, Richard y Kelly, P.Keith. (1996) *Satisfacer primero a los clientes internos*. Argentina: Ed. Granica.

Cronin, J.J. y Taylor, S.A., (1992) *Measuring service quality: a reexamination and extension*. USA: Journal of Marketing, vol. 56, 55-68. Recuperado el 12 de noviembre de 2007.

Davis C., D'Arcy. (1992) *Herramientas para la comunidad*. Italia: Depósitos de Documentos de la FAO.

Douglas, M., Calantone, R. y Keller, S. (2005) *Internal service quality: Determinants of distribution center performance*. Emerald Group Publishing Limited.

<[www.emeraldinsight.com/0960-0035.htm](http://www.emeraldinsight.com/0960-0035.htm)>

Evans, J. y Lindsay, W. (2000) *Administración y control de la calidad*. (4ta. Ed.) México: Thomson Ed.

Formato APA (2005) *Como citar en el texto y como realizar bibliografías*. (5ta. Ed.) American Psychological Association.

García G., Rubén. (2006). *Paradigmas Epidemiológicos*. México: Medicina y Comunidad. Recuperado el 25 de junio de 2007.

<<http://escuela.med.puc.cl/Recursos/recepidem/ParEpidem1.htm>>

Gódinez G., Katia (2003 Julio) *Diagnóstico del nivel de madurez de los sistemas de medición y mejora de la satisfacción de los clientes en la industria hotelera de monterrey*. México: ITESM Campus Monterrey.

Gómez D., O, Garrido L., F, Tirado G., LL, Ramírez, D. y Macías, C. (2001) *Abastecimiento de medicamentos en unidades de primer nivel de atención de la Secretaría de Salud de México*. México: Salud Publica México; 43:224-232.

Gómez G., Jaime (2004) *Primeros Hospitales y Servicios Médicos de Urgencia*. México: Compumedicina. Disponible en: <<http://www.compumedicina.com>>

Gutiérrez, Mario. (1994) *Administrar para la Calidad. Conceptos Administrativos del control total de calidad*. México: Ed. Limusa.

Guzmán, Ileana. (2005 Diciembre) *Generación de instrumentos para la medición de la satisfacción de los empleados y pacientes en un Hospital público de Nuevo León*. México: ITESM Campus Monterrey.

Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E. y Tatham, Ronald L. (2006) *Multivariate Data Analysis*. 6ta. ed. EUA: Pearson, Prentice Hall.

Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos y Baptista L., Pilar. (2003) *Metodología de la investigación*. 3<sup>ra</sup> Ed. México: Mc Graw Hill.

Heskett, James L., Sasser, W.Earl Jr y Schlesinger, Leonard A. (2003) *The Value Profit Chain*. New York: The Free Press.

Heskett, James L., Sasser, W.Earl Jr y Schlesinger, Leonard A. (1997) *The Service Profit Chain*. New York: The Free Press.

Jimmieson, Merina y Griffin, Mark. (1998) *Linking client and employee perceptions of the organization: A study of client satisfaction with health care services*. Great Britain: Journal of Occupational and Organizational Psychology. The British Psychological Society.

Johnson, R. y Kubi, P. (2007) *Elementary Statistics*. 10th Ed. Belmont: Thomson/Brooks/Cole

Kim, Yong J., Eom, Tae-In y, Ahn, Joong Ho. (2005) *Measuring is service quality in the context of the service quality-user satisfaction relationship*. Hong Kong: Journal of Information Technology Theory and Application, 53-70. Recuperado el 12 de Noviembre de 2007.

Lobato, Odette, Serrato, Hugo y Rivera, Humberto. (2006) *Índice mexicano de satisfacción de los usuarios*. Departamento de Ingenierías, Maestría en Ingeniería de Calidad. México: Universidad Iberoamericana. Recuperado el 26 de Noviembre de 2007.

Microsoft Encarta (2006). *Organización Mundial de la Salud (OMS)*. México: Microsoft Corporation.

- Moguel Ortiz, Candy Y. (2004 Diciembre) *Elaboración de un instrumento de medición para medir la percepción de los clientes de una asociación hotelera*. México: ITESM Campus Monterrey.
- Montaña, Joaquin, Ramírez, Elías y Ramírez, Hernando. (2002) *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios*. Colombia: Revista Colombiana de Marketing. Recuperado el 26 de Noviembre de 2007.
- Montgomery, Douglas (2002). *Probabilidad y estadísticas aplicadas a la Ingeniería*. México: Limusa Wiley.
- O'Neill, Martin. (2005). *Employee care, a vital antecedent to customer care in health care industry*. USA: International Journal of Health Care Quality Assurance.
- Ochoa, H., García, C. y Vélez, A. (2006) *Material de Calidad en el Servicio*. Semestre Agosto-Diciembre 2006. México: ITESM Campus Monterrey.
- Organización Mundial de la Salud (2007) *La OMS*. Disponible en: < <http://www.who.int/es/>>
- Ortega, Marcia (2006 Mayo) *Alternativa de Herramientas Estadísticas para el Desarrollo de Proyectos Seis Sigma con Datos No Normales*. México: ITESM Campus Monterrey.
- Otero, J. y Otero, JI. (2002) *Avedis Donabedian y la calidad de la atención de salud*. Perú: Instituto Panamericano de Gestión de la Salud, Gerencia Salud. Año 1 Número 1 Octubre. Disponible en: <[www.gerenciasalud.com](http://www.gerenciasalud.com)>
- Palafox, Gustavo. (2005) *Calidad en el servicio*. Perú: Instituto Panamericano de Gestión de la Salud, Gerencia Salud. Año 4 Número 28, Enero. Recuperado el 4 de junio de 2007. <[www.gerenciasalud.com](http://www.gerenciasalud.com)>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L.L. (1986). *SERVQUAL: A multiple scale for measuring customer perceptions of service quality*. Estados Unidos: Marketing Science Institute, Cambridge, Massachusetts.

Reporte técnico. (2006) *Generación de un instrumento de medición para evaluar la calidad en el servicio de la MEP*. México: ITESM Campus Monterrey.

(2006) *Mapa actual y futuro del proceso de resurtido de un Hospital de Nuevo León*. México: ITESM Campus Monterrey.

Rohini, R. y Mahadevappa, B. (2006). *Service quality in Bangalore Hospitals- an empirical study*. Vol. 6, No. 1. Journal of Services Research.

Rosas, Penaretha. (1996 Diciembre) *Desarrollo de un modelo integral de calidad para instituciones de salud*. México: ITESM Campus Monterrey.

Secretaria de Salud (2006). *Medicina Privada*. México: Dirección General de Información en Salud. Disponible en: <<http://sinais.salud.gob.mx/>>

(2006) *Las cuentas en Salud en México 2001-2005*. México: Subsecretaría de Innovación y Calidad. Disponible en: <<http://sinais.salud.gob.mx/>>

*Servicios de Salud de Nuevo León*. (2007) México: Gobierno de Nuevo León (Administración 2003-2009). Disponible en: <[www.nl.gob.mx](http://www.nl.gob.mx)>

Silva, Maria. (2000 Junio) *Adaptación y aplicación del instrumento SERVQUAL y el Modelo del Servicio Interno de Calidad, en un Hospital del área metropolitana de Monterrey*. México: ITESM Campus Monterrey.

Taner, T. y Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadership in health services*. Emerald Group Publishing Limited. <[www.emeraldinsight.com/1366-0756.htm](http://www.emeraldinsight.com/1366-0756.htm)>

Troncoso, Carlos E. y Daniele, Elaine G. (s.f.) *Las entrevistas semiestructuradas como instrumentos de recolección de datos: Una aplicación en el campo de las Ciencias Naturales*. Argentina: Universidad Nacional del Comahue. Recuperado el 8 de junio 2007. <<http://www.uccor.edu.ar/paginas/REDUC/troncoso.3.pdf>>

University of Iowa Hospitals and Clinics (2007). *Performance Improvement, 2005-2006 Annual Report*. Recuperado el 9 de noviembre 2007. <<http://www.uihealthcare.com>>

Vilar B., José F. (1997) *Cómo implantar y gestionar la calidad total*. España: Ed. Fundación confemetal.

Vecchione, Anthony. (2007) *Eight steps to reaching high performance*. Hospital Practice.

Wunderlich, G., Sloan, F., y Davis C. (1996) *Nursing staff in hospitals and nursing homes*. Instituto de Medicina. Estados Unidos: National Academy Press.

Zeithaml, Valarie y Bitner, Mary J. (2003) *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. Boston: MacGraw-Hill/Irwin.

Zeithaml, Valarie., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations*. Estados Unidos: The Free Press.

*Anexo A: Entrevista semi- estructurada*

Turno: Día Tarde Noche

Fecha: \_\_\_\_\_

Entrevista semi estructurada

¿Alguna vez ha recibido un servicio por parte del CD que no le haya gustado por completo?  
¿Cómo sucedió?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Sobre el servicio que recibe actualmente, qué cosas considera que son innecesarias o sin valor?

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Alguna vez recibió un servicio por parte del CD mejor al que esperaba?  
¿Cómo le pareció?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

¿Sobre el servicio que recibe actualmente, qué cosas considera que son buenas o de valor?

---

---

---

---

---

---

---

---

*Anexo B: Incidentes críticos.*

1	(-)	Se tardan un poco cuando es urgente	100	(-)	A veces traen material/medicamento de otro piso
2	(-)	Las ampolletas llegan en mal estado sobre todo por el ducto y las cobran al departamento.	101	(-)	Por estar platicando con varias enfermeras no ponen atención en lo que hacen
3	(-)	Se tardan en entregar algo urgente cuando no lo tienen en stock.	102	(-)	Se tardan en atender cuando vas
4	(-)	No traen el material	103	(-)	Cuando es urgencia y les hablas te responden mal (sobre todo los hombres)
5	(-)	El resurtido está incompleto casi a diario y uno tiene que ir a reclamar	104	(-)	Cuando es urgencia no nos dan prioridad
6	(-)	El material lo cambian de marca	105	(-)	El ducto se descompone seguido
7	(-)	En cuanto a traspaso, lo traen tarde o de plano no lo traen y se pierde el número y de repente lo encuentran y lo traen doble	106	(-)	Son distraídos
8	(-)	tienen poco personal y mucho trabajo	107	(-)	No avisan cuando no hay medicamentos, tienes que preguntar y no lo consiguen
9	(-)	Deberían tener una sucursal en el área de Emergencias para atender más rápido	108	(-)	No se hacen responsables en las devoluciones
10	(-)	Se equivocan en el resurtido y tienes que hablarles para que lo vuelvan a traer.	109	(-)	Cuando voy no atienden rápido
11	(-)	Se tarda mucho el neumático.	110	(-)	Se tardan en el resurtido
12	(-)	Se tardan mucho en contestar el teléfono.	111	(-)	Tienes que cargar primero el medicamento y luego te lo entregan
13	(-)	Cobran el resurtido y faltan entregas	112	(-)	A veces cargas un medicamento y a ellos no les aparece y tengo que llevar el ticket o volverlo a cargar
14	(-)	Cuando vas no te atienden si no está el encargado de cobrar	113	(-)	Se equivocan en el resurtido
15	(-)	Si faltó material y vas a reclamar no te atienden si no está la persona que surtió	114	(-)	Pido una cosa y ellos mandan otra
16	(-)	No cumplen con el horario de resurtido, a veces lo traen y a veces no y no te avisan para ir por el.	115	(-)	A veces se tardan en contestar el teléfono
17	(-)	Si el pedido es poco no lo sacan, tienes que ir a pedirlo y te dicen que ya salió pero no es cierto.	116	(-)	Por los proveedores se tardan en surtir a pesar de que les das las requisiciones
18	(-)	Mandan resurtido equivocado y tienes que ir a cambiarlo, ellos deberían traerlo.	117	(-)	En el sistema a veces aparece que no hay pero es porque no lo han dado de alta
19	(-)	El ducto a veces no funciona	118	(-)	Si ya cargas la orden no tienes porque hablar por teléfono para confirmar
20	(-)	Se tardan mucho en contestar el teléfono.	119	(-)	Antes se tenía el material en el primer piso y era más rápido, ahorita se tardan mucho
21	(-)	Mandan mucho material equivocado	120	(-)	Se tardan en contestar el teléfono
22	(-)	Falta la comunicación, cuando sale material en amarillo lo liberan pero no lo traen y tenemos que ir nosotros	121	(-)	Cuando es urgencia o domingo se tardan de más.
23	(-)	Ellos no surten el paciente Delta solo el Rojo.	122	(-)	Nuestro stock no está fijo porque ellos no tienen el material para surtir
24	(-)	No hay gente que atienda cuando vas con la boleta. Si hay gente pero no atienden.	123	(-)	Se tardan mucho en contestar el teléfono.
25	(-)	No traen el material completo	124	(-)	No nos mandan el material y no nos avisan para nosotros saber la razón
26	(-)	No entregan el material cuando es urgente, tienes que ir por el	125	(-)	Cuando checamos el resurtido algunas veces no viene completo o vienen cambiado el medicamento, hablamos y nos lo mandan hasta el otro día.
27	(-)	Dicen que el ducto no sirve	126	(-)	No ponen quién hizo el resurtido para saber a quién dirigirte

28	(-)	Si ya se hizo el resurtido no traen medicamento	127	(-)	En fin de semana se batalla mucho para que atiendan, la llamada se regresa al conmutador hasta 5 veces.
29	(-)	No tienen hora exacta en el resurtido	128	(-)	Son pocos los horarios de resurtido y cuando lo traen ya es tarde.
30	(-)	El ducto se tarda	129	(-)	Cuando no está el encargado del área nadie se hace responsable.
31	(-)	No hay respuesta rápida	1	(+)	Por lo general el servicio es bueno
32	(-)	Cuando hablo por teléfono se tardan hasta 30 minutos en contestas	2	(+)	En la noche, la persona que esté hace todo lo posible para conseguir al proveedor y resolver el problema
33	(-)	No me atendieron porque estaban desayunando	3	(+)	Cuando voy no tengo problemas, atienden rápido y me dan las cosas sin ponerme peros.
34	(-)	En solicitudes normales si CD no lo cobra antes de que el paciente facture se lo cargan al departamento.	4	(+)	Cuando es urgencia y vas, si te atienden. Si les hablo se tardan.
35	(-)	Dicen que envían material/medicamento y no es cierto y luego te dicen que si les sobra te lo reenvían	5	(+)	Todos son amables.
36	(-)	A veces vienen dosis equivocadas	6	(+)	Trajeron un material de sin que yo les hablara para darles el número de traspaso.
37	(-)	El departamento tiene que hacer las cosas que el CD no hace bien, como verificar el material	7	(+)	El horario de resurtido me parece bien
38	(-)	Les falta personal	8	(+)	Las dosis vienen correctas
39	(-)	El resurtido no viene completo	9	(+)	El personal es amable
40	(-)	En solicitudes normales cuando no hay medicamentos no avisan.	10	(+)	Cuando voy me atienden bien
41	(-)	Cuando hay gente nueva no conoce todos los materiales y los manda equivocados	11	(+)	Algunas personas dan lo que falta solo presentando el ticket
42	(-)	Cuando vas es poco personal y se tardan como 25 minutos.	12	(+)	Si necesitamos algo, algunas personas prestan el material/medicamento sin cargarlo y ya cuando se ocupa se hace el cargo si no se ocupa se regresa y ellos mismos lo aceptan.
43	(-)	Siempre se les olvida algo en el resurtido	13	(+)	El personal es buena gente
44	(-)	Si no está el encargado del Laboratorio no los atienden o se tardan.	14	(+)	Ciertas personas atienden bien y rápido
45	(-)	Había reactivos que no estaban dados de alta en el sistema, pero ya lo están arreglando	15	(+)	Hay mucho personal muy responsable y amable
46	(-)	Hay una persona que siempre se equivoca en la entrega de materiales	16	(+)	El trato no es grosero
47	(-)	Se tardan mucho en el resurtido	17	(+)	Algunos compañeros tienen trato amable
48	(-)	Les falta personal	18	(+)	Cuando hablas directamente con la persona si se hacen las cosas
49	(-)	Cuando tenemos paciente, hablamos y se tardan mucho en contestar y tenemos que ir.	19	(+)	Las personas son amables
50	(-)	No es justo que algunas enfermeras vayan al CD por cosas que no son urgentes solo para completar el stock	20	(+)	Que bueno que se concentró materiales y farmacia
51	(-)	Deberían tener un encargado por área	21	(+)	Cuando es urgencia no se batalla si lo mandan por ducto
52	(-)	A veces no dan el material/medicamento completo, vas y reclamas, se molestan y le tienes que hablar a la supervisora	22	(+)	Cuando vas te entregan las cosas luego luego
53	(-)	Cunado hay una emergencia se tardan	23	(+)	Con el nuevo encargado que surte al Laboratorio no se tarda, cuando estaba el anterior si.
54	(-)	El neumático casi nunca funciona y tienes que ir	24	(+)	Se hace el resurtido a tiempo
55	(-)	A veces les faltan cosas	25	(+)	El material se entrega completo
56	(-)	Se tardan mucho en contestar el teléfono.	26	(+)	Cuando hay algo urgente el encargado ayuda a conseguirlo

57	(-)	Cuando cargas cosas en el sistema aparece en amarillo pero no hay y no te avisan	27	(+)	El personal tiene disponibilidad para atender
58	(-)	Se equivocan en las dosis	28	(+)	Cuando es muy muy urgente si vienen y rápido pero les tienes que hablar
59	(-)	A veces tardan mucho en darte el medicamento cuando vas	29	(+)	Atienden bien cuando vas
60	(-)	El resurtido voy por el porque acomodo temprano y no me gusta esperar	30	(+)	Atienden bien por lo general pero cuando hay un error en el material se batalla
61	(-)	Se tardan en contestar el teléfono	31	(+)	Cuando voy atienden bien
62	(-)	Necesitan más personal	32	(+)	Cuando hay urgencias les hablamos y si no pueden venir vamos pero ya nos tienen el material listo
63	(-)	Siempre faltan medicamento y tienes que ir a reclamar	33	(+)	Hay 2 personas que siempre están al pendiente
64	(-)	Se quedan medicamentos rezagados en el sistema y de repente o mandan todo	34	(+)	El neumático funciona bien
65	(-)	Entregan medicamento de otro departamento y yo tengo que hablar para que vengan por el	35	(+)	Atienden rápido cuando vas
66	(-)	Cuando no hay dosis unitarias no pueden traerme la caja sin rotular	36	(+)	Son muy amables
67	(-)	No todos manejan la misma información	37	(+)	A veces hay un medicamento que no tienen y lo consiguen
68	(-)	A veces contestan muy groseros	38	(+)	Los que tienen más tiempo trabajando en el CD tienen más disponibilidad
69	(-)	Se atora mucho el ducto	39	(+)	Son amables
70	(-)	Se tardan mucho en mandar algo, les tienes que hablar hasta 3 veces	40	(+)	Hay 2 o 3 personas que atienden bien
71	(-)	No mandan los horarios de resurtido	41	(+)	El sistema funciona bien
72	(-)	Los más nuevos se tardan más en atender	42	(+)	Si vas, en ese momento te dan las cosas
73	(-)	Se tardan mucho cuando vamos	43	(+)	Son amables
74	(-)	No cumplen con el horario de resurtido	44	(+)	Cuando solicito material con compras hablo por teléfono a CD y me lo traen
75	(-)	Cuando voy se les olvida lo que estaban haciendo, dejan a medias la orden.	45	(+)	Cuando no están los de resurtido el que recibe el material del almacén me atiende
76	(-)	Tienes que hablar varias veces	46	(+)	El sistema funciona bien
77	(-)	Cuando es urgente tenemos que ir	47	(+)	Cuando hablo por teléfono atienden rápido
78	(-)	Los más nuevos se equivocan en los materiales	48	(+)	El sistema funciona bien
79	(-)	A veces hay muchas personas y ninguna atiende	49	(+)	Algunas personas son amables
80	(-)	El área del CD debería estar más amplia	50	(+)	Las mujeres tienen iniciativa de avisarte cuando un cargo está mal
81	(-)	Debería haber un encargado por área	51	(+)	Hay gente amable
82	(-)	Traen material incompleto	52	(+)	Cuando es urgencia hay gente que si te lo manda rápido
83	(-)	Dicen que allá no funciona el ducto y tenemos que ir por el material	53	(+)	Las mujeres son más rápidas.
84	(-)	Se tardan en contestar el teléfono	54	(+)	Juan, Juan Pablo y Miguel atienden bien
85	(-)	Cuando en la noche no hay medicamento tienes que esperarte hasta la mañana a que lo consigan	55	(+)	Isaac atiende bien y rápido
86	(-)	Depende de la persona, el trato que recibes	56	(+)	Deberían atender a la gente como va llegando
87	(-)	Hay 2 personas que atienden lento	57	(+)	Algunos se esperan hasta que yo revise las cosas y eso es bueno
88	(-)	Que cumplan con el horario de resurtido	58	(+)	Los que llevan más tiempo atienden mejor
89	(-)	Puede faltarles personal	59	(+)	Deberían dar reconocimiento/estímulos a las personas por semana
90	(-)	A veces sacan el resurtido muy temprano y no alcanzamos a cargar todo lo que necesitamos	60	(+)	El ducto está bien solo algunos materiales no caben

91	(-)	Pedí un material a las 7:00am y me dijeron que me esperara hasta las 8:00am a que llegara la persona encargada y me pudiera atender.	61	(+)	Son amables
92	(-)	En la noche la salida es a las 7:00pm y es difícil que surtan después de esa hora	62	(+)	Los más antiguos atienden mejor (algunos)
93	(-)	Se tardan en surtir los tonner para impresoras	63	(+)	Cuando hablamos y contestan atienden bien
94	(-)	Me dicen que me espere cuando no está determinada persona	64	(+)	Para el quirófano deberían tener todo en Planta Baja
95	(-)	Se equivocan en los medicamentos tanto en el resurtido como cuando vas y tienes que hablar por teléfono para reclamar	65	(+)	Cuando voy por el resurtido me atienden bien
96	(-)	No atienden el teléfono	66	(+)	Tienen cuidado con las vacunas por el transporte
97	(-)	A veces no te lo quieren mandar por el ducto que porque no cabe	67	(+)	La gente es atenta
98	(-)	Se tardan en conseguir medicamentos, también se quejan los doctores de esto.	68	(+)	Una vez que contestan el teléfono atienden rápido
99	(-)	No contestan el teléfono	69	(+)	Ponen mucha atención en el material delicado que antes no lo hacían

*Anexo C: Instrumento de medición preliminar*

El CD busca mejorar la calidad en el servicio que otorga y por esa razón pedimos tu colaboración para contestar de manera completa el siguiente cuestionario. Los resultados obtenidos serán utilizados para detectar áreas de oportunidad y desarrollar acciones para otorgar un servicio más eficiente.

**Instrucciones:** Por favor, elije la opción que más se acerca a la experiencia que has vivido con el CD. Selecciona la respuesta que consideres más adecuada basándote en la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
1. El CD cumple con el horario de resurtido establecido	<input type="checkbox"/>				
2. El área del CD está bien ubicada	<input type="checkbox"/>				
3. El personal del CD es suficiente para cubrir las necesidades de la Institución	<input type="checkbox"/>				
4. Cuando es urgente, siempre entregan el material/medicamento de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
5. Cuando pido material/medicamento y el CD no lo tiene, nos avisan oportunamente	<input type="checkbox"/>				
6. Cuando se hace el resurtido, la persona del CD se espera a que yo revise el material/medicamento	<input type="checkbox"/>				
7. El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido	<input type="checkbox"/>				
8. El personal del CD es responsable en su trabajo	<input type="checkbox"/>				
9. En la entrega de resurtido, el material/medicamento es el correcto	<input type="checkbox"/>				
10. Todo el material/medicamento que requiero está dado de alta en el Sistema	<input type="checkbox"/>				
11. El personal del CD siempre está concentrado en su trabajo	<input type="checkbox"/>				
12. El CD siempre tiene cuidado con el material/medicamento delicado durante su transporte	<input type="checkbox"/>				
13. Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
14. El personal del CD siempre tiene disposición en conseguir el material/medicamento	<input type="checkbox"/>				
15. El material/medicamento que envían por el neumático siempre llega en buen estado	<input type="checkbox"/>				
16. El CD siempre cuenta con el material/medicamento suficiente para satisfacer mi pedido	<input type="checkbox"/>				
17. Entregan el resurtido aunque el pedido que yo hago es poco	<input type="checkbox"/>				
18. Me avisan quién prepara el resurtido para dirigirme en caso de duda.	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
19. En caso de una emergencia la atención del CD siempre es inmediata	<input type="checkbox"/>				
20. El personal del CD, siempre brinda una buena atención	<input type="checkbox"/>				
21. Estoy conforme con el horario de resurtido que tiene mi departamento	<input type="checkbox"/>				
22. Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	<input type="checkbox"/>				
23. El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	<input type="checkbox"/>				
24. El área del CD tiene capacidad suficiente	<input type="checkbox"/>				
25. Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
26. Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	<input type="checkbox"/>				
27. Cuando es urgente y voy por el material/medicamento siempre lo tienen listo	<input type="checkbox"/>				
28. En el resurtido, cuando falta algo de material/medicamento el personal del CD se hace responsable	<input type="checkbox"/>				
29. Las dosis que pido en los medicamentos son las que recibo en el resurtido	<input type="checkbox"/>				
30. Cuando realizo un cargo en el sistema y el material/medicamento aparece en amarillo, el personal del CD siempre me avisa en caso de que no lo tengan en existencia	<input type="checkbox"/>				
31. Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	<input type="checkbox"/>				
32. El personal del CD siempre es amable	<input type="checkbox"/>				
33. En caso de una emergencia, el CD siempre envía a alguien para entregar el material/medicamento personalmente	<input type="checkbox"/>				
34. La unión de Materiales y Farmacia ha sido benéfica	<input type="checkbox"/>				
35. En caso de que falte, el personal del CD consigue el material/medicamento de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
36. En fin de semana, la atención en caso de emergencia siempre es rápida	<input type="checkbox"/>				
37. EL CD cumple con las entregas de material/medicamento sin necesidad de que se les llame	<input type="checkbox"/>				
38. Todo el personal del CD maneja la misma información	<input type="checkbox"/>				
39. El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible	<input type="checkbox"/>				
40. La entrega del material/medicamento en el resurtido siempre se realiza en el tiempo establecido	<input type="checkbox"/>				
41. El CD asigna prioridad a los casos urgentes	<input type="checkbox"/>				
42. El envío neumático siempre funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
43. La entrega del resurtido se realiza sin retraso	<input type="checkbox"/>				
44. El personal del CD tienen iniciativa para mantenerme informado(a) sobre la situación de mi pedido	<input type="checkbox"/>				
45. Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	<input type="checkbox"/>				
46. El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				
47. En la entrega de resurtido, el material/medicamento siempre viene completo	<input type="checkbox"/>				
48. Cuando voy al CD con algún problema, cualquier persona me puede atender	<input type="checkbox"/>				
49. Cuando es urgente, el personal del CD siempre ayuda a conseguir el material/medicamento	<input type="checkbox"/>				
50. Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	<input type="checkbox"/>				
51. El personal del CD siempre tiene disposición para atenderme	<input type="checkbox"/>				
52. El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento	<input type="checkbox"/>				
53. Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	<input type="checkbox"/>				
54. El personal del CD me presta toda su atención al momento de atenderme	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente en desacuerdo				Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
55. En general la calidad del servicio que recibo por parte del CD es buena	<input type="checkbox"/>				
56. Estoy satisfecho(a) con el servicio que recibo por parte del CD	<input type="checkbox"/>				

57. Género:  Masculino  Femenino

58. Turno:  Día  Tarde  Noche

59. Antigüedad en la empresa:  menos de 1 año  de 1 a 3 años

de 4 a 10 años  más de 10 años

60. En el siguiente espacio, tú puedes agregar algún comentario sobre el servicio que recibes por parte del CD.

---



---



---



---

**¡Gracias por tu colaboración!**

*Anexo D: Instrumento de medición definitivo*

El CD busca mejorar la calidad en el servicio que otorga y por esa razón pedimos tu colaboración para contestar de manera completa el siguiente cuestionario. Los resultados obtenidos serán utilizados para detectar áreas de oportunidad y desarrollar acciones para otorgar un servicio más eficiente.

**Instrucciones:** Por favor, elije la opción que más se acerca a la experiencia que has vivido con el CD. Selecciona la respuesta que consideres más adecuada basándote en la siguiente escala:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

*Favor de contestar TODAS las preguntas*

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
1. El CD cumple con el horario de resurtido establecido	<input type="checkbox"/>				
2. El área del CD está bien ubicada	<input type="checkbox"/>				
3. El personal del CD es suficiente para cubrir las necesidades de la Institución	<input type="checkbox"/>				
4. Cuando es urgente, siempre entregan el material/medicamento de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
5. Cuando pido material/medicamento y el CD no lo tiene, nos avisan oportunamente	<input type="checkbox"/>				
6. Cuando se hace el resurtido, la persona del CD se espera a que yo revise el material/medicamento	<input type="checkbox"/>				
7. El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido	<input type="checkbox"/>				
8. El personal del CD es responsable en su trabajo	<input type="checkbox"/>				
9. En la entrega de resurtido, el material/medicamento es el correcto	<input type="checkbox"/>				
10. Todo el material/medicamento que requiero está dado de alta en el Sistema	<input type="checkbox"/>				
11. El personal del CD siempre está concentrado en su trabajo	<input type="checkbox"/>				
12. El CD siempre tiene cuidado con el material/medicamento delicado durante su transporte	<input type="checkbox"/>				
13. Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
14. El personal del CD siempre tiene disposición en conseguir el material/medicamento	<input type="checkbox"/>				
15. El material/medicamento que envían por el neumático siempre llega en buen estado	<input type="checkbox"/>				
16. El CD siempre cuenta con el material/medicamento suficiente para satisfacer mi pedido	<input type="checkbox"/>				
17. Entregan el resurtido aunque el pedido que yo hago es poco	<input type="checkbox"/>				
18. Me avisan quién prepara el resurtido para dirigirme en caso de duda.	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
19. En caso de una emergencia la atención del CD siempre es inmediata	<input type="checkbox"/>				
20. El personal del CD, siempre brinda una buena atención	<input type="checkbox"/>				
21. Estoy conforme con el horario de resurtido que tiene mi departamento	<input type="checkbox"/>				
22. Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	<input type="checkbox"/>				
23. El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	<input type="checkbox"/>				
24. El área de atención del CD tiene capacidad suficiente	<input type="checkbox"/>				
25. Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
26. Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	<input type="checkbox"/>				
27. Cuando es urgente y voy por el material/medicamento siempre lo tienen listo	<input type="checkbox"/>				
28. En el resurtido, cuando falta algo de material/medicamento el personal del CD se hace responsable	<input type="checkbox"/>				
29. Las dosis que pido en los medicamentos son las que recibo en el resurtido	<input type="checkbox"/>				
30. Cuando realizo un cargo en el sistema y el material/medicamento aparece en amarillo, el personal del CD siempre me avisa en caso de que no lo tengan en existencia	<input type="checkbox"/>				
31. Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	<input type="checkbox"/>				
32. El personal del CD siempre es amable	<input type="checkbox"/>				
33. En caso de una emergencia, el CD siempre envía a alguien para entregar el material/medicamento personalmente	<input type="checkbox"/>				
34. La unión de Materiales y Farmacia ha sido benéfica	<input type="checkbox"/>				
35. En caso de que falte material/medicamento, el personal del CD lo consigue el de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
36. En fin de semana, la atención en caso de emergencia siempre es rápida	<input type="checkbox"/>				
37. EL CD cumple con las entregas de material/medicamento sin necesidad de que se les llame	<input type="checkbox"/>				
38. Todo el personal del CD maneja la misma información	<input type="checkbox"/>				
39. El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible	<input type="checkbox"/>				
40. La entrega del material/medicamento en el resurtido siempre se realiza en el tiempo establecido	<input type="checkbox"/>				
41. El CD asigna prioridad a los casos urgentes	<input type="checkbox"/>				
42. El envío neumático siempre funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
43. La entrega del resurtido se realiza sin retraso	<input type="checkbox"/>				
44. El personal del CD tienen iniciativa para mantenerme informado(a) sobre la situación de mi pedido	<input type="checkbox"/>				
45. Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	<input type="checkbox"/>				
46. El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				
47. En la entrega de resurtido, el material/medicamento siempre viene completo	<input type="checkbox"/>				
48. Cuando voy al CD con algún problema, cualquier persona me puede atender	<input type="checkbox"/>				
49. Cuando es urgente, el personal del CD siempre ayuda a conseguir el material/medicamento	<input type="checkbox"/>				
50. Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	<input type="checkbox"/>				
51. El personal del CD siempre tiene disposición para atenderme	<input type="checkbox"/>				
52. El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento	<input type="checkbox"/>				
53. Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	<input type="checkbox"/>				
54. El personal del CD me presta toda su atención al momento de atenderme	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
55. En general la calidad del servicio que recibo por parte del CD es buena	<input type="checkbox"/>				
56. Estoy satisfecho(a) con el servicio que recibo por parte del CD	<input type="checkbox"/>				

57. Género:  Masculino  Femenino

58. Turno:  Día  Tarde  Noche

59. Antigüedad en la empresa:  menos de 1 año  de 1 a 3 años

de 4 a 10 años  más de 10 años

60. En el siguiente espacio, tú puedes agregar algún comentario sobre el servicio que recibes por parte del CD.

---



---



---



---

**¡Gracias por tu colaboración!**

*Anexo E: Matriz de correlación*

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18
R1	1.000																	
R2	0.362	1.000																
R3	0.284	0.284	1.000															
R4	0.337	0.265	0.472	1.000														
R5	0.320	0.171	0.292	0.519	1.000													
R6	0.336	0.276	0.204	0.250	0.219	1.000												
R7	0.224	0.236	0.354	0.384	0.266	0.373	1.000											
R8	0.368	0.180	0.223	0.355	0.294	0.382	0.320	1.000										
R9	0.411	0.292	0.336	0.397	0.270	0.318	0.323	0.484	1.000									
R10	0.290	0.232	0.233	0.336	0.321	0.213	0.305	0.281	0.365	1.000								
R11	0.396	0.190	0.344	0.498	0.391	0.330	0.311	0.534	0.487	0.407	1.000							
R12	0.351	0.158	0.260	0.311	0.255	0.303	0.210	0.414	0.378	0.429	0.530	1.000						
R13	0.201	0.162	0.313	0.419	0.241	0.292	0.631	0.326	0.343	0.345	0.466	0.267	1.000					
R14	0.341	0.229	0.272	0.479	0.475	0.407	0.369	0.520	0.476	0.426	0.532	0.456	0.432	1.000				
R15	0.153	0.121	0.153	0.197	0.156	0.168	0.171	0.195	0.243	0.200	0.344	0.409	0.297	0.300	1.000			
R16	0.347	0.278	0.378	0.431	0.440	0.279	0.272	0.392	0.464	0.465	0.396	0.347	0.297	0.505	0.216	1.000		
R17	0.399	0.278	0.274	0.321	0.261	0.321	0.303	0.362	0.329	0.322	0.360	0.428	0.342	0.478	0.272	0.390	1.000	
R18	0.333	0.292	0.283	0.280	0.456	0.333	0.254	0.373	0.345	0.399	0.351	0.329	0.328	0.455	0.257	0.457	0.415	1.000
R19	0.360	0.327	0.385	0.539	0.367	0.343	0.347	0.405	0.374	0.353	0.486	0.328	0.517	0.497	0.244	0.460	0.403	0.384
R20	0.359	0.190	0.325	0.440	0.317	0.351	0.300	0.572	0.424	0.350	0.526	0.403	0.392	0.503	0.253	0.442	0.381	0.423
R21	0.458	0.276	0.375	0.366	0.276	0.366	0.340	0.340	0.398	0.322	0.431	0.363	0.422	0.392	0.255	0.427	0.477	0.387
R22	0.345	0.214	0.383	0.379	0.366	0.353	0.334	0.382	0.354	0.321	0.465	0.412	0.389	0.469	0.360	0.345	0.411	0.438
R23	0.312	0.192	0.285	0.396	0.233	0.338	0.220	0.499	0.435	0.255	0.520	0.427	0.328	0.498	0.299	0.371	0.407	0.369
R24	0.279	0.137	0.288	0.240	0.238	0.203	0.233	0.336	0.275	0.293	0.318	0.236	0.277	0.357	0.217	0.379	0.267	0.372
R25	0.312	0.170	0.420	0.406	0.352	0.274	0.320	0.378	0.335	0.193	0.384	0.188	0.340	0.359	0.050	0.336	0.223	0.360
R26	0.367	0.138	0.286	0.315	0.295	0.354	0.298	0.492	0.396	0.261	0.525	0.442	0.367	0.470	0.301	0.311	0.346	0.356
R27	0.453	0.275	0.380	0.548	0.424	0.324	0.367	0.394	0.375	0.328	0.535	0.348	0.448	0.491	0.235	0.423	0.466	0.430
R28	0.319	0.197	0.251	0.359	0.270	0.365	0.425	0.429	0.442	0.245	0.391	0.328	0.387	0.462	0.234	0.309	0.421	0.426
R29	0.505	0.259	0.235	0.348	0.268	0.265	0.312	0.457	0.493	0.414	0.430	0.417	0.315	0.472	0.342	0.445	0.405	0.426
R30	0.304	0.248	0.295	0.331	0.397	0.291	0.332	0.256	0.272	0.334	0.339	0.211	0.318	0.386	0.128	0.439	0.253	0.524
R31	0.407	0.200	0.425	0.391	0.347	0.325	0.366	0.405	0.409	0.231	0.495	0.362	0.433	0.418	0.314	0.307	0.341	0.407
R32	0.284	0.143	0.329	0.409	0.355	0.298	0.261	0.454	0.377	0.314	0.481	0.456	0.348	0.466	0.361	0.357	0.331	0.344
R33	0.261	0.216	0.241	0.371	0.296	0.276	0.388	0.316	0.292	0.279	0.411	0.268	0.402	0.384	0.280	0.353	0.289	0.427
R34	0.225	0.206	0.238	0.211	0.188	0.188	0.165	0.357	0.232	0.234	0.298	0.285	0.187	0.282	0.189	0.268	0.381	0.214
R35	0.291	0.231	0.287	0.488	0.446	0.265	0.354	0.436	0.368	0.361	0.470	0.321	0.339	0.554	0.220	0.435	0.306	0.415
R36	0.382	0.225	0.378	0.565	0.406	0.314	0.303	0.423	0.368	0.328	0.485	0.328	0.362	0.535	0.236	0.476	0.287	0.372
R37	0.399	0.270	0.414	0.490	0.389	0.265	0.269	0.378	0.445	0.360	0.424	0.325	0.273	0.479	0.203	0.475	0.439	0.455
R38	0.300	0.244	0.347	0.466	0.383	0.274	0.299	0.435	0.325	0.308	0.467	0.309	0.351	0.476	0.250	0.513	0.408	0.386
R39	0.247	0.174	0.285	0.286	0.171	0.275	0.452	0.221	0.353	0.244	0.307	0.354	0.479	0.363	0.352	0.217	0.307	0.268
R40	0.582	0.243	0.355	0.398	0.309	0.395	0.292	0.409	0.432	0.319	0.470	0.374	0.342	0.402	0.275	0.407	0.488	0.358
R41	0.429	0.240	0.287	0.483	0.326	0.331	0.322	0.401	0.315	0.336	0.472	0.469	0.410	0.496	0.301	0.326	0.449	0.362
R42	0.241	0.208	0.382	0.314	0.197	0.215	0.427	0.185	0.261	0.194	0.258	0.068	0.383	0.254	0.046	0.294	0.186	0.245
R43	0.507	0.286	0.480	0.427	0.348	0.358	0.323	0.344	0.448	0.278	0.475	0.323	0.378	0.368	0.301	0.396	0.431	0.450
R44	0.409	0.229	0.363	0.509	0.482	0.283	0.394	0.480	0.425	0.331	0.434	0.285	0.385	0.521	0.153	0.439	0.383	0.457
R45	0.369	0.195	0.485	0.500	0.376	0.356	0.450	0.463	0.404	0.332	0.470	0.274	0.467	0.415	0.152	0.368	0.300	0.365
R46	0.306	0.136	0.194	0.338	0.198	0.250	0.124	0.295	0.366	0.353	0.300	0.386	0.162	0.349	0.317	0.275	0.359	0.253
R47	0.423	0.200	0.312	0.428	0.344	0.295	0.312	0.385	0.567	0.275	0.445	0.360	0.264	0.427	0.296	0.381	0.363	0.308
R48	0.367	0.182	0.383	0.459	0.333	0.288	0.386	0.441	0.352	0.311	0.500	0.294	0.455	0.460	0.222	0.356	0.441	0.436
R49	0.370	0.177	0.246	0.474	0.427	0.337	0.355	0.463	0.345	0.370	0.488	0.341	0.403	0.606	0.252	0.398	0.425	0.473
R50	0.444	0.211	0.216	0.375	0.295	0.327	0.236	0.412	0.451	0.404	0.446	0.424	0.242	0.425	0.317	0.421	0.389	0.382
R51	0.354	0.181	0.306	0.458	0.357	0.348	0.274	0.481	0.419	0.283	0.514	0.412	0.381	0.481	0.337	0.338	0.437	0.384
R52	0.369	0.196	0.292	0.340	0.250	0.247	0.123	0.316	0.364	0.322	0.362	0.320	0.190	0.356	0.201	0.208	0.327	0.318
R53	0.350	0.154	0.282	0.400	0.321	0.248	0.212	0.408	0.460	0.370	0.446	0.419	0.263	0.511	0.263	0.344	0.405	0.210
R54	0.343	0.141	0.296	0.404	0.356	0.311	0.245	0.478	0.531	0.318	0.535	0.383	0.357	0.462	0.274	0.347	0.398	0.397

	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31	R32	R33	R34	R35	R36
R1																		
R2																		
R3																		
R4																		
R5																		
R6																		
R7																		
R8																		
R9																		
R10																		
R11																		
R12																		
R13																		
R14																		
R15																		
R16																		
R17																		
R18																		
R19	1.000																	
R20	0.585	1.000																
R21	0.483	0.435	1.000															
R22	0.461	0.536	0.468	1.000														
R23	0.434	0.693	0.376	0.561	1.000													
R24	0.309	0.384	0.343	0.421	0.413	1.000												
R25	0.428	0.405	0.409	0.358	0.359	0.384	1.000											
R26	0.442	0.582	0.410	0.557	0.701	0.491	0.378	1.000										
R27	0.567	0.473	0.551	0.584	0.462	0.413	0.444	0.568	1.000									
R28	0.348	0.408	0.425	0.453	0.478	0.238	0.333	0.475	0.481	1.000								
R29	0.365	0.368	0.421	0.400	0.383	0.392	0.231	0.408	0.453	0.440	1.000							
R30	0.394	0.361	0.370	0.372	0.308	0.242	0.421	0.258	0.390	0.404	0.293	1.000						
R31	0.497	0.558	0.476	0.657	0.576	0.421	0.500	0.611	0.607	0.446	0.385	0.391	1.000					
R32	0.481	0.622	0.377	0.561	0.695	0.448	0.373	0.744	0.508	0.392	0.406	0.270	0.654	1.000				
R33	0.461	0.376	0.435	0.346	0.317	0.378	0.409	0.297	0.449	0.358	0.324	0.556	0.376	0.320	1.000			
R34	0.341	0.266	0.309	0.299	0.301	0.280	0.209	0.351	0.357	0.193	0.305	0.224	0.308	0.416	0.296	1.000		
R35	0.489	0.429	0.375	0.448	0.434	0.328	0.436	0.424	0.551	0.340	0.388	0.421	0.449	0.430	0.457	0.500	1.000	
R36	0.635	0.439	0.465	0.403	0.388	0.400	0.505	0.400	0.589	0.361	0.459	0.423	0.455	0.488	0.541	0.338	0.585	1.000
R37	0.511	0.473	0.456	0.456	0.408	0.347	0.433	0.417	0.521	0.359	0.400	0.449	0.420	0.458	0.424	0.368	0.556	0.573
R38	0.511	0.455	0.413	0.309	0.437	0.359	0.414	0.411	0.520	0.386	0.369	0.405	0.414	0.460	0.433	0.389	0.458	0.548
R39	0.339	0.257	0.399	0.403	0.303	0.346	0.274	0.367	0.430	0.370	0.375	0.216	0.382	0.366	0.340	0.303	0.369	0.353
R40	0.449	0.411	0.626	0.470	0.400	0.408	0.424	0.384	0.542	0.415	0.534	0.345	0.466	0.374	0.402	0.349	0.375	0.478
R41	0.531	0.415	0.497	0.429	0.426	0.303	0.327	0.406	0.558	0.445	0.434	0.348	0.408	0.456	0.463	0.396	0.494	0.517
R42	0.309	0.300	0.328	0.245	0.250	0.271	0.537	0.228	0.353	0.308	0.204	0.345	0.310	0.187	0.414	0.118	0.305	0.333
R43	0.489	0.438	0.604	0.511	0.377	0.363	0.463	0.416	0.584	0.425	0.485	0.386	0.506	0.393	0.416	0.366	0.441	0.483
R44	0.537	0.483	0.406	0.382	0.356	0.309	0.488	0.376	0.534	0.386	0.382	0.486	0.448	0.408	0.472	0.356	0.572	0.576
R45	0.500	0.476	0.403	0.448	0.425	0.361	0.683	0.476	0.524	0.415	0.348	0.385	0.536	0.500	0.384	0.326	0.430	0.545
R46	0.276	0.290	0.331	0.327	0.285	0.163	0.138	0.307	0.300	0.259	0.448	0.104	0.203	0.266	0.170	0.326	0.348	0.292
R47	0.397	0.375	0.428	0.399	0.390	0.298	0.367	0.447	0.462	0.498	0.473	0.301	0.405	0.344	0.376	0.297	0.409	0.408
R48	0.456	0.517	0.438	0.472	0.490	0.410	0.502	0.470	0.538	0.501	0.396	0.361	0.536	0.495	0.406	0.360	0.449	0.451
R49	0.506	0.488	0.396	0.491	0.435	0.362	0.381	0.482	0.539	0.411	0.440	0.389	0.482	0.453	0.415	0.349	0.601	0.567
R50	0.392	0.376	0.474	0.484	0.378	0.310	0.255	0.460	0.516	0.336	0.587	0.274	0.373	0.409	0.319	0.262	0.404	0.429
R51	0.455	0.560	0.437	0.546	0.593	0.387	0.340	0.628	0.546	0.468	0.493	0.244	0.558	0.671	0.342	0.412	0.431	0.468
R52	0.384	0.348	0.453	0.393	0.333	0.259	0.309	0.395	0.426	0.264	0.400	0.246	0.409	0.411	0.263	0.318	0.349	0.437
R53	0.430	0.372	0.464	0.423	0.354	0.287	0.214	0.430	0.443	0.339	0.488	0.185	0.393	0.412	0.261	0.412	0.468	0.455
R54	0.459	0.548	0.467	0.559	0.565	0.423	0.389	0.618	0.532	0.431	0.446	0.286	0.513	0.612	0.347	0.423	0.482	0.446

	R37	R38	R39	R40	R41	R42	R43	R44	R45	R46	R47	R48	R49	R50	R51	R52	R53	R54
R1																		
R2																		
R3																		
R4																		
R5																		
R6																		
R7																		
R8																		
R9																		
R10																		
R11																		
R12																		
R13																		
R14																		
R15																		
R16																		
R17																		
R18																		
R19																		
R20																		
R21																		
R22																		
R23																		
R24																		
R25																		
R26																		
R27																		
R28																		
R29																		
R30																		
R31																		
R32																		
R33																		
R34																		
R35																		
R36																		
R37	1.000																	
R38	0.627	1.000																
R39	0.332	0.356	1.000															
R40	0.561	0.488	0.425	1.000														
R41	0.496	0.535	0.485	0.566	1.000													
R42	0.313	0.311	0.271	0.354	0.286	1.000												
R43	0.579	0.460	0.432	0.709	0.555	0.374	1.000											
R44	0.599	0.591	0.353	0.476	0.513	0.367	0.549	1.000										
R45	0.501	0.484	0.308	0.449	0.416	0.473	0.510	0.600	1.000									
R46	0.395	0.291	0.295	0.395	0.347	0.095	0.371	0.253	0.248	1.000								
R47	0.486	0.379	0.320	0.563	0.417	0.318	0.550	0.463	0.417	0.441	1.000							
R48	0.481	0.510	0.434	0.528	0.523	0.386	0.514	0.452	0.519	0.360	0.444	1.000						
R49	0.537	0.508	0.423	0.464	0.535	0.266	0.497	0.549	0.479	0.367	0.413	0.564	1.000					
R50	0.469	0.395	0.319	0.507	0.462	0.214	0.520	0.414	0.311	0.532	0.475	0.413	0.505	1.000				
R51	0.456	0.505	0.390	0.500	0.490	0.218	0.471	0.465	0.474	0.416	0.473	0.571	0.569	0.582	1.000			
R52	0.463	0.335	0.296	0.420	0.374	0.179	0.441	0.368	0.420	0.525	0.352	0.419	0.458	0.547	0.514	1.000		
R53	0.461	0.415	0.341	0.491	0.469	0.116	0.450	0.425	0.350	0.535	0.454	0.368	0.521	0.530	0.524	0.549	1.000	
R54	0.486	0.435	0.385	0.489	0.456	0.228	0.521	0.481	0.514	0.439	0.504	0.523	0.552	0.499	0.721	0.545	0.555	1.000

*Anexo F: Resultados de la segunda rotación*

## Prueba de esfericidad de Bartlett

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.951
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	8527.578
	df	1378
	Sig.	.000

## Comunalidades

### Communalities

	Initial	Extraction
VAR00001	1.000	.615
VAR00002	1.000	.518
VAR00003	1.000	.680
VAR00004	1.000	.700
VAR00005	1.000	.620
VAR00007	1.000	.708
VAR00008	1.000	.681
VAR00009	1.000	.693
VAR00010	1.000	.639
VAR00011	1.000	.574
VAR00012	1.000	.605
VAR00013	1.000	.726
VAR00014	1.000	.664
VAR00015	1.000	.519
VAR00016	1.000	.659
VAR00017	1.000	.573
VAR00018	1.000	.681
VAR00019	1.000	.641
VAR00020	1.000	.687
VAR00021	1.000	.596
VAR00022	1.000	.678
VAR00023	1.000	.754
VAR00024	1.000	.630
VAR00025	1.000	.681
VAR00026	1.000	.741
VAR00027	1.000	.648
VAR00028	1.000	.665
VAR00029	1.000	.632
VAR00030	1.000	.646
VAR00031	1.000	.714
VAR00032	1.000	.789
VAR00033	1.000	.614
VAR00034	1.000	.650
VAR00035	1.000	.622
VAR00036	1.000	.626
VAR00037	1.000	.658
VAR00038	1.000	.621
VAR00039	1.000	.648
VAR00040	1.000	.701
VAR00041	1.000	.669
VAR00042	1.000	.633
VAR00043	1.000	.715
VAR00044	1.000	.675
VAR00045	1.000	.709
VAR00046	1.000	.651
VAR00047	1.000	.591
VAR00048	1.000	.574
VAR00049	1.000	.687
VAR00050	1.000	.652
VAR00051	1.000	.682
VAR00052	1.000	.606
VAR00053	1.000	.661
VAR00054	1.000	.676

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Porcentaje de varianza explicada

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	21.084	39.781	39.781	21.084	39.781	39.781	6.571	12.397	12.397
2	2.588	4.882	44.663	2.588	4.882	44.663	5.621	10.606	23.003
3	2.040	3.849	48.512	2.040	3.849	48.512	3.937	7.428	30.431
4	1.624	3.064	51.576	1.624	3.064	51.576	3.708	6.996	37.426
5	1.562	2.947	54.523	1.562	2.947	54.523	3.142	5.929	43.355
6	1.364	2.574	57.097	1.364	2.574	57.097	3.119	5.884	49.239
7	1.228	2.317	59.414	1.228	2.317	59.414	2.941	5.550	54.789
8	1.121	2.116	61.529	1.121	2.116	61.529	1.988	3.750	58.539
9	1.058	1.997	63.526	1.058	1.997	63.526	1.886	3.559	62.097
10	1.008	1.903	65.429	1.008	1.903	65.429	1.766	3.331	65.429
11	.937	1.769	67.197						
12	.887	1.675	68.872						
13	.850	1.605	70.476						
14	.806	1.520	71.997						
15	.779	1.469	73.466						
16	.728	1.373	74.839						
17	.681	1.285	76.124						
18	.652	1.231	77.355						
19	.625	1.178	78.533						
20	.609	1.149	79.682						
21	.591	1.115	80.797						
22	.564	1.065	81.862						
23	.540	1.020	82.881						
24	.533	1.005	83.887						
25	.498	.939	84.826						
26	.478	.902	85.728						
27	.465	.877	86.605						
28	.452	.853	87.458						
29	.402	.758	88.216						
30	.390	.735	88.951						
31	.383	.722	89.673						
32	.375	.708	90.382						
33	.364	.688	91.069						
34	.354	.669	91.738						
35	.344	.650	92.387						
36	.319	.602	92.990						
37	.311	.586	93.576						
38	.291	.549	94.125						
39	.277	.522	94.647						
40	.272	.513	95.160						
41	.263	.495	95.655						
42	.255	.481	96.136						
43	.236	.446	96.583						
44	.229	.432	97.014						
45	.223	.420	97.435						
46	.215	.406	97.841						
47	.202	.381	98.222						
48	.187	.353	98.575						
49	.180	.339	98.915						
50	.154	.290	99.205						
51	.153	.288	99.493						
52	.139	.262	99.756						
53	.129	.244	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

# Matriz de componentes

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VAR00027	.752									
VAR00043	.731									
VAR00051	.728									
VAR00054	.727									
VAR00037	.720									
VAR00049	.715									
VAR00019	.715									
VAR00044	.713									
VAR00041	.709									
VAR00036	.709									
VAR00014	.705									
VAR00048	.704									
VAR00031	.702									
VAR00040	.702									
VAR00020	.698									
VAR00011	.695									
VAR00032	.687									
VAR00026	.687									
VAR00022	.687									
VAR00035	.685									
VAR00045	.679									
VAR00038	.674									
VAR00021	.673									
VAR00023	.666									
VAR00004	.645									
VAR00047	.644									
VAR00050	.643									
VAR00029	.633									
VAR00053	.633									
VAR00028	.627									
VAR00009	.622									
VAR00008	.615									
VAR00033	.610									
VAR00018	.608									
VAR00016	.603									
VAR00013										
VAR00017										
VAR00052										
VAR00025										
VAR00039										
VAR00012										
VAR00001										
VAR00003										
VAR00030										
VAR00024										
VAR00007										
VAR00005										
VAR00010										
VAR00046										
VAR00034										
VAR00015										
VAR00002										
VAR00042										

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 10 components extracted.

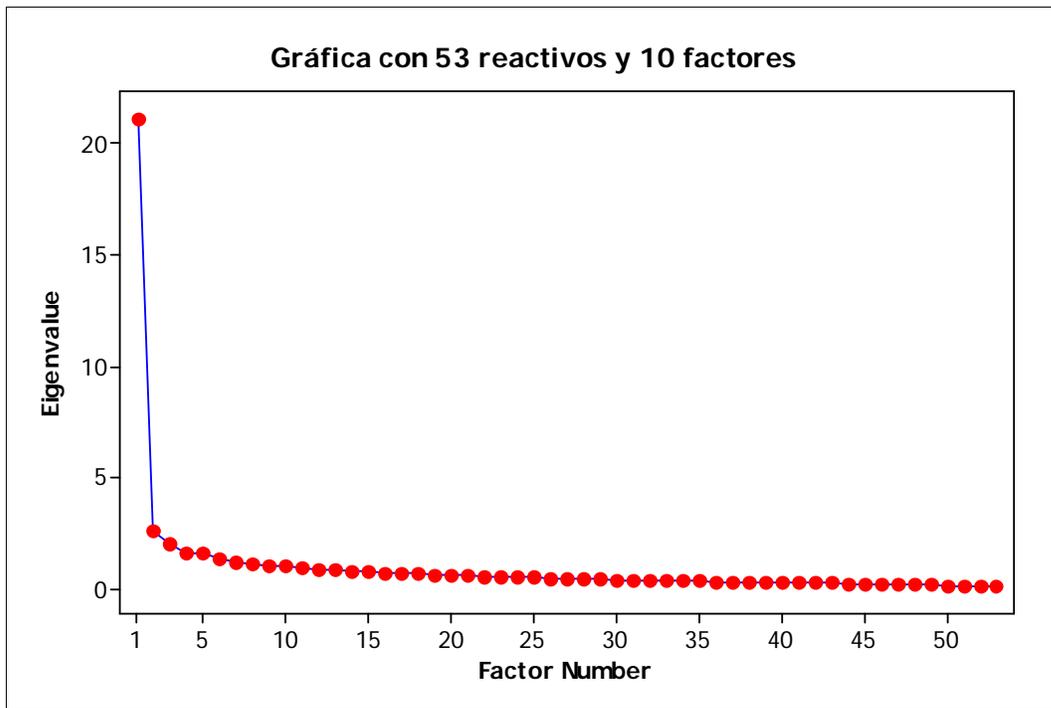
Matriz de componentes rotada

Rotated Component Matrix

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
VAR00032	.795									
VAR00023	.776									
VAR00026	.768									
VAR00031	.665									
VAR00020	.655									
VAR00022	.606									
VAR00051										
VAR00054										
VAR00011										
VAR00024										
VAR00027										
VAR00048										
VAR00046		.746								
VAR00050		.686								
VAR00052		.657								
VAR00053		.642								
VAR00029										
VAR00047										
VAR00043										
VAR00037										
VAR00025			.717							
VAR00042			.705							
VAR00045			.641							
VAR00003										
VAR00044										
VAR00018				.684						
VAR00030				.678						
VAR00033										
VAR00049										
VAR00014										
VAR00034					.708					
VAR00038										
VAR00035										
VAR00041										
VAR00036										
VAR00013						.694				
VAR00007						.665				
VAR00039						.634				
VAR00015										
VAR00002							.658			
VAR00001							.600			
VAR00017										
VAR00021										
VAR00040										
VAR00004								.613		
VAR00005										
VAR00019										
VAR00008										
VAR00028										
VAR00009										
VAR00010										.647
VAR00016										
VAR00012										

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.  
 a. Rotation converged in 25 iterations.

Gráfica de Ladera



*Anexo G: Resultados de la tercera rotación*

Prueba de esfericidad de Bartlett

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.914
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2796.970
	df	253
	Sig.	.000

Comunalidades

**Communalities**

	Initial	Extraction
VAR00001	1.000	.478
VAR00002	1.000	.468
VAR00004	1.000	.477
VAR00007	1.000	.740
VAR00010	1.000	.482
VAR00013	1.000	.728
VAR00018	1.000	.616
VAR00020	1.000	.660
VAR00022	1.000	.597
VAR00023	1.000	.755
VAR00025	1.000	.765
VAR00026	1.000	.734
VAR00030	1.000	.582
VAR00031	1.000	.671
VAR00032	1.000	.781
VAR00034	1.000	.293
VAR00039	1.000	.578
VAR00042	1.000	.647
VAR00045	1.000	.715
VAR00046	1.000	.699
VAR00050	1.000	.615
VAR00052	1.000	.641
VAR00053	1.000	.667

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Porcentaje de varianza explicada

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.601	37.396	37.396	8.601	37.396	37.396	4.168	18.120	18.120
2	1.974	8.583	45.979	1.974	8.583	45.979	3.199	13.909	32.029
3	1.561	6.785	52.764	1.561	6.785	52.764	2.558	11.123	43.152
4	1.191	5.178	57.942	1.191	5.178	57.942	2.239	9.736	52.888
5	1.064	4.625	62.567	1.064	4.625	62.567	2.226	9.679	62.567
6	.917	3.988	66.555						
7	.852	3.702	70.257						
8	.789	3.428	73.685						
9	.609	2.649	76.334						
10	.585	2.546	78.880						
11	.562	2.445	81.325						
12	.529	2.299	83.624						
13	.475	2.065	85.688						
14	.458	1.993	87.681						
15	.440	1.911	89.592						
16	.394	1.714	91.306						
17	.381	1.656	92.962						
18	.332	1.443	94.405						
19	.321	1.394	95.799						
20	.306	1.331	97.130						
21	.237	1.032	98.163						
22	.233	1.014	99.176						
23	.189	.824	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Matriz de componentes

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component				
	1	2	3	4	5
VAR00031	.753				
VAR00032	.736				
VAR00026	.734				
VAR00022	.729				
VAR00020	.726				
VAR00045	.709				
VAR00023	.706				
VAR00004	.628				
VAR00050	.627				
VAR00013	.615				
VAR00053	.603				
VAR00018					
VAR00052					
VAR00025					
VAR00039					
VAR00007					
VAR00001					
VAR00030					
VAR00010					
VAR00034					
VAR00046					
VAR00042					
VAR00002					

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 5 components extracted.

## Matriz de componentes rotada

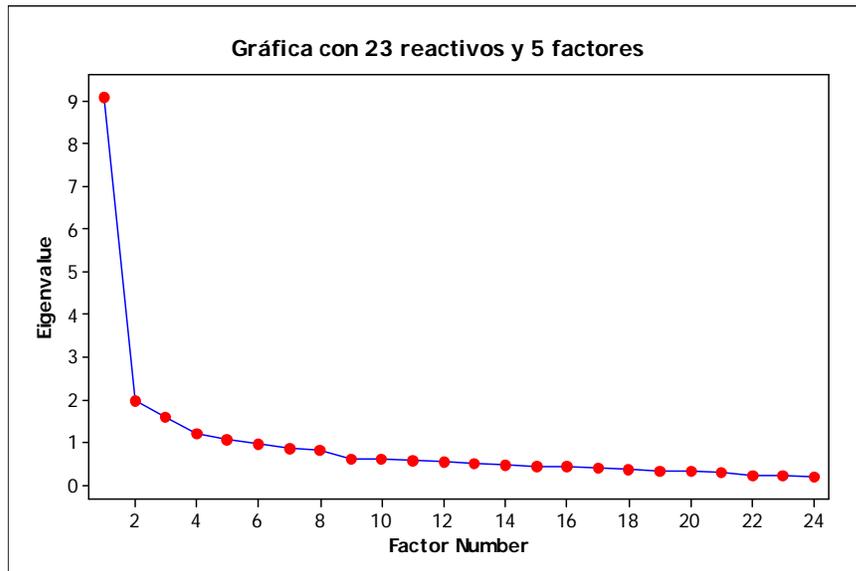
**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component				
	1	2	3	4	5
VAR00023	.828				
VAR00032	.826				
VAR00026	.788				
VAR00020	.712				
VAR00031	.686				
VAR00022	.610				
VAR00046		.824			
VAR00053		.745			
VAR00052		.717			
VAR00050		.674			
VAR00034			.818		
VAR00025			.749		
VAR00042			.693		
VAR00004				.680	
VAR00018				.670	
VAR00002				.628	
VAR00030					.771
VAR00001					.751
VAR00010					.649
VAR00007					
VAR00013					
VAR00039					

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

## Gráfica de Ladera



*Anexo H: Resultados de la cuarta rotación*

Prueba de esfericidad de Bartlett

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.910
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2334.469
	df	153
	Sig.	.000

Comunalidades

**Communalities**

	Initial	Extraction
VAR00007	1.000	.743
VAR00013	1.000	.706
VAR00018	1.000	.488
VAR00020	1.000	.672
VAR00022	1.000	.588
VAR00023	1.000	.765
VAR00025	1.000	.657
VAR00026	1.000	.737
VAR00030	1.000	.553
VAR00031	1.000	.667
VAR00032	1.000	.780
VAR00039	1.000	.624
VAR00042	1.000	.590
VAR00045	1.000	.617
VAR00046	1.000	.704
VAR00050	1.000	.645
VAR00052	1.000	.652
VAR00053	1.000	.643

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Porcentaje de varianza explicada

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.429	41.272	41.272	7.429	41.272	41.272	3.966	22.032	22.032
2	1.919	10.659	51.932	1.919	10.659	51.932	2.865	15.916	37.948
3	1.386	7.699	59.631	1.386	7.699	59.631	2.815	15.638	53.586
4	1.097	6.095	65.725	1.097	6.095	65.725	2.185	12.139	65.725
5	.938	5.214	70.939						
6	.614	3.410	74.349						
7	.578	3.214	77.563						
8	.546	3.035	80.597						
9	.495	2.751	83.349						
10	.459	2.549	85.897						
11	.421	2.340	88.237						
12	.392	2.176	90.414						
13	.350	1.943	92.356						
14	.336	1.866	94.222						
15	.316	1.757	95.979						
16	.269	1.496	97.475						
17	.240	1.334	98.809						
18	.214	1.191	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Matriz de componentes

Component Matrix<sup>a</sup>

	Component			
	1	2	3	4
VAR00031	.776			
VAR00026	.760			
VAR00032	.754			
VAR00022	.746			
VAR00020	.736			
VAR00023	.728			
VAR00045	.711			
VAR00013	.622			
VAR00050	.612			
VAR00025	.605			
VAR00018				
VAR00053				
VAR00052				
VAR00039				
VAR00007				
VAR00030				
VAR00046				
VAR00042				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

Matriz de componentes rotada

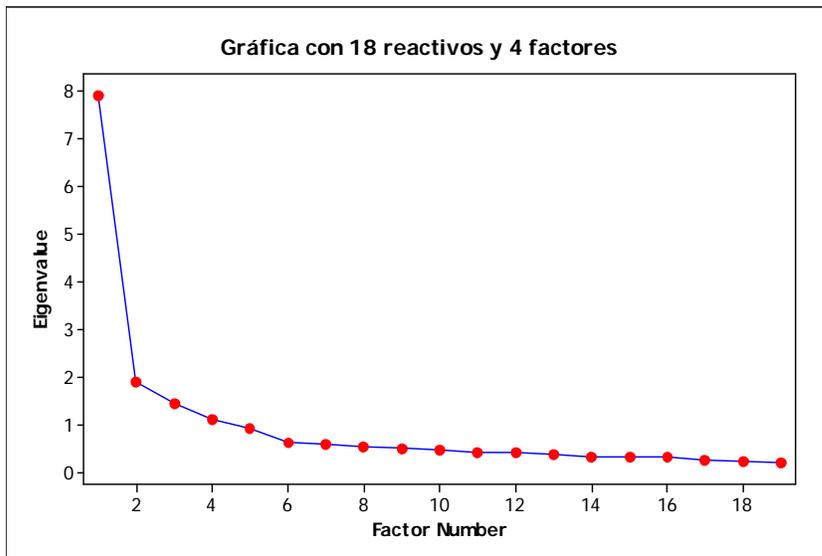
**Rotated Component Matrix**

	Component			
	1	2	3	4
VAR00023	.840			
VAR00032	.836			
VAR00026	.787			
VAR00020	.731			
VAR00031	.673			
VAR00022				
VAR00025		.754		
VAR00030		.713		
VAR00042		.702		
VAR00045		.613		
VAR00018				
VAR00046			.830	
VAR00052			.740	
VAR00050			.736	
VAR00053			.721	
VAR00007				.793
VAR00013				.744
VAR00039				.688

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Gráfica de Ladera



*Anexo I: Resultados de la quinta rotación*

Prueba de esfericidad de Bartlett

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.910
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2204.885
	df	136
	Sig.	.000

Comunalidades

**Communalities**

	Initial	Extraction
VAR00007	1.000	.750
VAR00013	1.000	.719
VAR00020	1.000	.668
VAR00022	1.000	.597
VAR00023	1.000	.767
VAR00025	1.000	.746
VAR00026	1.000	.731
VAR00030	1.000	.422
VAR00031	1.000	.668
VAR00032	1.000	.775
VAR00039	1.000	.628
VAR00042	1.000	.662
VAR00045	1.000	.674
VAR00046	1.000	.706
VAR00050	1.000	.634
VAR00052	1.000	.677
VAR00053	1.000	.645

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Porcentaje de varianza explicada

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.110	41.823	41.823	7.110	41.823	41.823	3.939	23.171	23.171
2	1.914	11.257	53.080	1.914	11.257	53.080	2.763	16.252	39.423
3	1.383	8.136	61.216	1.383	8.136	61.216	2.646	15.567	54.990
4	1.062	6.249	67.465	1.062	6.249	67.465	2.121	12.475	67.465
5	.755	4.443	71.908						
6	.608	3.579	75.487						
7	.576	3.389	78.876						
8	.520	3.060	81.936						
9	.462	2.718	84.654						
10	.439	2.584	87.238						
11	.421	2.474	89.712						
12	.362	2.130	91.843						
13	.341	2.008	93.851						
14	.316	1.861	95.712						
15	.269	1.584	97.296						
16	.242	1.426	98.722						
17	.217	1.278	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

## Matriz de componentes

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
VAR00031	.778			
VAR00026	.767			
VAR00032	.762			
VAR00022	.746			
VAR00020	.736			
VAR00023	.734			
VAR00045	.714			
VAR00013	.623			
VAR00050	.609			
VAR00025	.604			
VAR00053				
VAR00052				
VAR00039				
VAR00007				
VAR00030				
VAR00046				
VAR00042				

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 4 components extracted.

## Matriz de componentes rotada

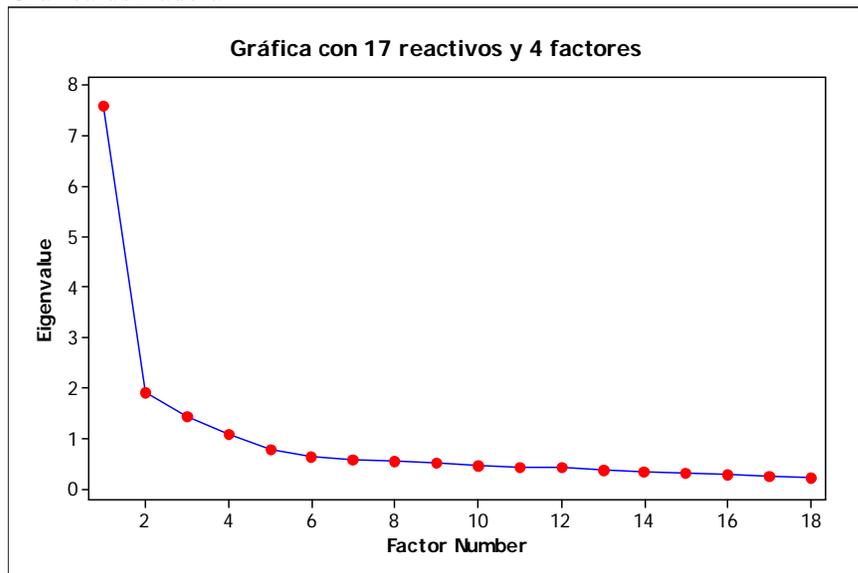
**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component			
	1	2	3	4
VAR00023	.843			
VAR00032	.834			
VAR00026	.786			
VAR00020	.740			
VAR00031	.679			
VAR00022	.604			
VAR00046		.830		
VAR00052		.754		
VAR00053		.729		
VAR00050		.729		
VAR00025			.819	
VAR00042			.781	
VAR00045			.684	
VAR00030				
VAR00007				.788
VAR00013				.751
VAR00039				.696

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

## Gráfica de Ladera



*Anexo J: Análisis de convergencia, discrepancia y relación entre las dimensiones con los reactivos de evaluación general.*

### Análisis de convergencia

#	D	CORRELACIÓN															
		R23	R32	R26	R20	R31	R22	R46	R52	R53	R50	R25	R42	R45	R7	R13	R39
R23	1	1.000															
R32	1	0.698	1.000														
R26	1	0.704	0.737	1.000													
R20	1	0.696	0.624	0.584	1.000												
R31	1	0.573	0.648	0.598	0.557	1.000											
R22	1	0.545	0.555	0.549	0.535	0.648	1.000										
R46	2	0.267	0.265	0.302	0.284	0.190	0.323	1.000									
R52	2	0.321	0.392	0.374	0.353	0.386	0.378	0.520	1.000								
R53	2	0.358	0.392	0.419	0.380	0.378	0.427	0.545	0.534	1.000							
R50	2	0.365	0.380	0.441	0.361	0.352	0.473	0.539	0.534	0.520	1.000						
R25	3	0.344	0.349	0.357	0.388	0.476	0.324	0.121	0.276	0.182	0.220	1.000					
R42	3	0.254	0.202	0.249	0.282	0.328	0.262	0.076	0.195	0.128	0.224	0.569	1.000				
R45	3	0.412	0.484	0.458	0.464	0.515	0.426	0.230	0.392	0.327	0.282	0.664	0.491	1.000			
R7	4	0.229	0.275	0.317	0.293	0.386	0.355	0.121	0.137	0.219	0.244	0.336	0.408	0.464	1.000		
R13	4	0.338	0.362	0.382	0.391	0.450	0.404	0.159	0.204	0.271	0.253	0.356	0.374	0.481	0.627	1.000	
R39	4	0.312	0.380	0.381	0.256	0.397	0.418	0.298	0.313	0.353	0.331	0.287	0.262	0.315	0.449	0.475	1.000

### Análisis de discrepancia

D	DESCRIPCIÓN	Comunalidad		Factor de carga		CORRELACIÓN			
		alta	baja	alto	bajo	D1	D2	D3	D4
D1	Eficiencia del Personal del CD	0.771	0.602	0.847	0.614	1			
D2	Solicitud y entrega correcta de materiales/medicamentos	0.705	0.633	0.831	0.729	0.551	1		
D3	Rapidez en tiempo de respuesta	0.786	0.687	0.836	0.704	0.565	0.365	1	
D4	Eficiencia en el envío neumático	0.751	0.620	0.804	0.692	0.492	0.344	0.759	1

Relación entre las dimensiones con los reactivos de evaluación general

D	DESCRIPCIÓN	CORRELACIÓN					
		D1	D2	D3	D4	R55	R56
R55	En general la calidad del servicio que recibo por parte del CD es buena	0.642	0.537	0.561	0.447	1	
R56	Estoy satisfecho(a) con el servicio que recibo por parte del CD	0.606	0.497	0.518	0.407	0.869	1

Nota: Todos los valores de significancia (p-valor) son menores que  $\alpha$ ;  $\alpha = 0.05$

*Anexo K: Validez de muestreo del instrumento de  
medición.*

<b>MUESTREO ALEATORIO</b>				
<b>dimensiones</b>	<b>instrumento reducido</b>	<b>muestras</b>		
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	20,22,23,26,31,32	25,36,42,45,33,13,44,27,43,19	46,50,53,52,41,12,29	32,26,31,23,22,20
2	46,50,52,53	23,32,26,20	23,32,26,31	53,46,50,29
3	25,42,45	46,52,50,53	42,25,45	44,37,38,25
4	7,13,39	10,16,30	30,05,18	7,13

 coinciden con el mismo factor  
 coinciden con otro factor

Debido a que la cuarta dimensión es la que presentó menos influencia en las muestras, se decidió analizar la correlación de los reactivos 7,13 y 39 del instrumento de medición con los reactivos 5, 10, 16, 18 y 30 que están presentes en las muestras.

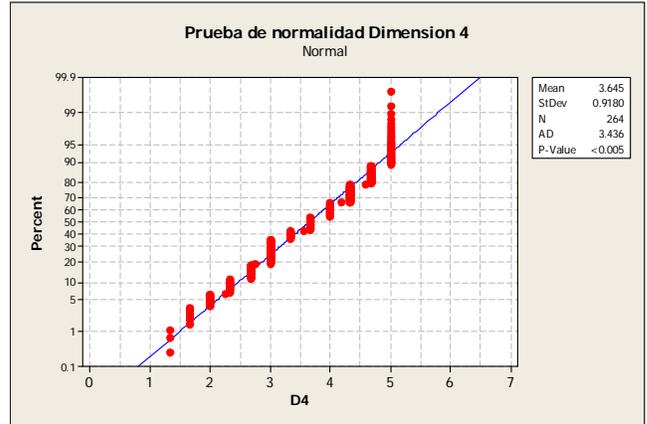
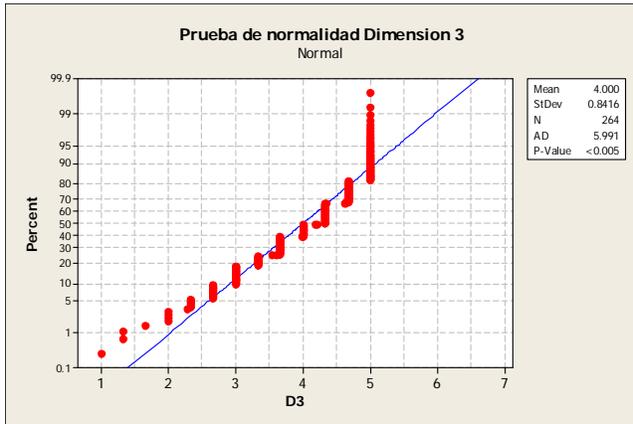
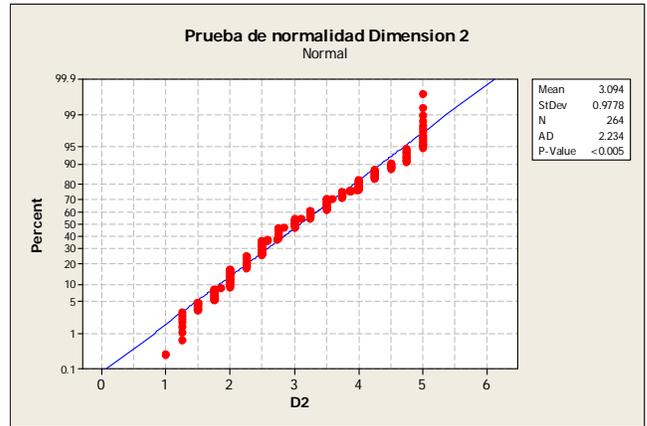
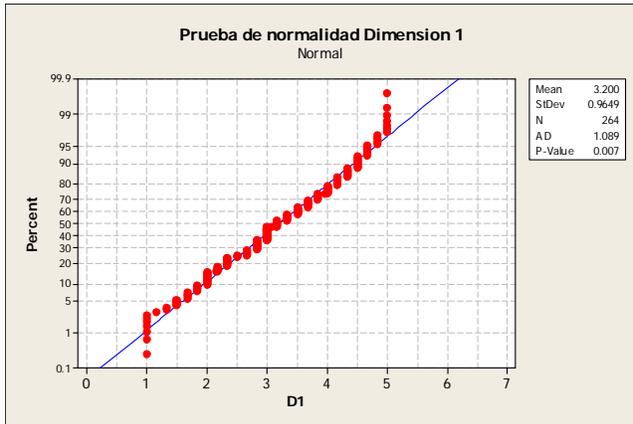
Se observó que existe una correlación significativa (mayor a 0.3) del reactivo 39 con todos los demás reactivos mencionados, así mismo la mayoría de éstos mostraron una correlación significativa con los reactivos 7 y 13.

*Anexo L: Promedios por dimensiones*

Dimensión					Dimensión					Dimensión				
ÁREA	1	2	3	4	ÁREA	1	2	3	4	ÁREA	1	2	3	4
1	1.67	1.25	5.00	4.33	3	3.83	4.25	3.67	3.00	4	2.67	3.00	2.67	2.00
1	2.83	3.75	5.00	5.00	4	3.50	3.75	4.67	4.67	4	2.17	2.75	3.00	3.33
1	3.17	2.75	4.67	3.67	4	4.67	3.97	5.00	5.00	4	2.50	2.50	3.00	3.00
1	4.17	4.50	4.67	4.33	4	4.67	5.00	4.67	4.67	4	2.00	2.75	2.67	2.67
1	4.00	2.50	4.67	3.33	4	3.17	2.58	3.33	4.33	4	4.50	4.75	4.33	4.33
1	3.00	3.00	4.33	3.00	4	4.33	3.25	5.00	4.67	4	4.17	4.25	5.00	4.67
1	1.83	1.75	3.00	2.33	4	5.00	4.75	5.00	5.00	4	4.50	4.75	4.67	5.00
1	2.83	2.75	4.00	2.00	4	4.17	4.50	5.00	5.00	4	5.00	4.75	4.67	5.00
1	3.33	2.25	3.67	1.33	4	3.83	3.50	4.00	4.00	4	3.33	2.50	4.00	4.00
1	2.83	2.00	4.00	3.67	4	4.33	3.88	4.00	3.00	4	3.17	3.00	4.62	4.33
2	1.00	2.25	2.33	2.33	4	3.67	4.25	4.00	4.33	4	2.33	2.75	3.33	3.67
2	4.67	4.50	3.67	3.00	4	4.50	3.50	4.64	4.00	4	4.00	4.50	4.33	4.67
2	3.83	4.25	3.67	3.00	4	2.83	3.00	3.00	2.00	5	2.67	3.00	1.33	1.33
2	3.17	3.25	3.00	2.33	4	2.00	2.50	2.33	2.67	5	4.17	4.00	4.00	3.67
2	4.50	4.75	4.00	2.67	4	3.00	2.00	4.33	4.00	5	3.50	2.50	4.67	4.67
2	1.17	1.00	2.29	3.00	4	2.50	2.75	3.33	2.67	5	1.50	2.75	2.67	2.33
2	4.33	3.50	3.67	4.00	4	3.50	2.00	3.33	1.33	5	3.83	2.50	5.00	5.00
2	3.67	4.25	4.00	4.00	4	2.33	2.00	4.33	4.33	5	3.67	1.75	4.00	3.67
2	3.83	3.75	3.00	3.67	4	3.67	3.25	5.00	4.67	5	4.50	2.00	5.00	4.67
2	4.17	3.50	4.00	4.67	4	1.00	1.25	1.33	1.67	5	4.67	4.75	5.00	5.00
2	3.50	3.50	5.00	4.67	4	4.33	2.25	4.33	3.33	5	4.50	2.25	4.67	4.33
2	1.67	4.00	3.00	3.33	4	3.00	3.00	3.00	3.00	5	2.33	2.25	4.33	4.00
2	1.83	2.25	2.67	2.33	4	3.00	3.25	3.67	3.00	5	3.00	3.00	3.67	3.67
2	1.83	4.00	4.33	3.00	4	2.33	2.00	4.00	4.67	5	4.00	3.25	4.67	4.00
3	4.83	4.75	5.00	5.00	4	3.00	1.25	4.33	2.67	5	1.67	2.50	3.33	2.33
3	3.67	4.75	4.33	4.00	4	2.83	3.75	4.33	3.67	5	3.83	4.00	4.33	4.67
3	3.33	3.11	3.67	3.33	4	2.83	4.00	3.33	3.00	5	4.00	2.50	4.67	4.67
3	2.67	2.50	4.67	4.33	4	3.00	2.00	2.67	3.00	5	4.00	3.75	5.00	5.00
3	3.17	3.50	4.67	4.00	4	3.33	2.75	4.67	4.67	5	4.00	3.50	3.67	2.67
3	3.83	2.84	4.22	3.55	4	4.17	2.75	4.33	4.33	5	2.67	2.50	3.00	3.67
3	4.50	2.00	4.67	5.00	4	1.00	1.86	2.33	1.67	5	2.00	2.00	4.67	4.33
3	4.17	2.75	5.00	4.00	4	3.67	2.00	4.00	3.00	5	1.50	3.50	4.00	1.67
3	4.00	3.00	4.00	4.00	4	4.00	2.25	5.00	3.67	5	2.17	3.50	4.67	4.67
3	5.00	5.00	4.33	4.33	4	3.00	2.25	5.00	4.33	5	5.00	4.00	5.00	5.00
3	3.00	3.50	4.33	3.67	4	2.83	2.50	3.33	2.00	5	3.50	3.25	3.00	3.67
3	2.83	2.25	3.67	3.00	4	1.83	3.00	3.67	3.67	5	2.83	3.50	3.33	3.00
3	1.00	1.25	1.00	2.25	4	2.83	2.50	3.33	2.33	5	3.33	2.50	4.67	4.33
3	3.67	3.75	4.00	4.00	4	2.83	1.75	3.67	4.33	5	3.17	2.50	5.00	5.00
3	1.83	3.50	2.00	2.33	4	4.17	2.50	4.67	4.67	5	4.33	2.50	5.00	5.00
3	3.00	4.00	4.33	4.33	4	3.17	2.50	4.00	4.33	5	3.67	3.50	5.00	4.33
3	3.50	3.60	3.60	3.00	4	2.15	2.74	2.00	2.33	5	3.17	2.75	4.67	4.67
3	2.17	3.00	3.00	2.75	4	2.33	2.25	4.67	3.00	5	2.17	3.00	3.00	3.00
3	3.00	3.50	5.00	5.00	4	3.67	2.25	5.00	4.58	5	4.50	4.00	5.00	4.33
3	3.50	4.25	4.33	4.33	4	3.00	3.00	3.67	4.33	5	1.50	2.50	2.00	3.33
3	2.33	2.75	3.67	3.67	4	4.67	5.00	4.33	4.67	5	4.33	3.25	4.67	4.33
3	2.17	2.50	4.33	4.00	4	2.67	2.75	4.67	4.33	5	3.67	4.00	3.00	3.00
3	3.17	3.50	3.67	4.00	4	4.50	4.00	3.67	4.67	5	3.83	4.50	4.33	3.33
3	3.50	2.00	3.33	3.00	4	3.07	3.50	3.99	3.67	5	3.67	2.50	4.33	3.33
3	3.00	4.25	4.00	3.33	4	3.67	3.25	4.33	4.33	5	2.83	2.50	5.00	4.67
3	4.00	2.50	4.33	3.67	4	4.50	3.75	5.00	5.00	5	2.83	2.25	5.00	4.67

ÁREA	Dimensión				ÁREA	Dimensión				ÁREA	Dimensión			
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4
5	4.83	3.50	4.34	4.67	6	3.33	3.50	3.67	3.00	9	3.00	2.75	4.00	2.67
5	4.00	3.50	4.33	4.00	6	4.33	2.00	4.33	4.00	9	3.00	3.50	4.00	3.67
5	3.00	1.50	5.00	5.00	6	3.33	3.00	5.00	4.33	10	1.00	1.25	2.33	2.33
5	3.83	4.00	4.00	4.00	6	4.33	5.00	5.00	3.67	10	1.00	1.50	2.33	3.00
6	4.17	4.00	5.00	4.33	6	3.33	2.50	5.00	5.00	10	1.00	2.00	2.00	2.00
6	4.83	4.00	5.00	5.00	7	3.83	3.75	3.67	3.00	11	3.00	3.25	3.67	3.00
6	4.83	4.75	5.00	5.00	7	2.67	2.25	3.33	3.00	11	2.67	2.75	3.67	3.67
6	3.67	4.25	5.00	4.00	7	3.50	1.75	2.67	3.00	11	2.50	2.25	3.00	2.67
6	5.00	4.00	4.33	4.33	7	2.67	3.00	3.33	3.00	11	3.00	2.25	3.33	2.67
6	4.17	4.75	4.33	4.67	7	3.00	3.75	3.33	3.00	12	3.83	3.50	3.33	3.00
6	4.50	2.75	4.67	4.00	7	4.17	2.00	3.33	3.00	12	2.83	3.25	3.00	3.00
6	2.00	2.75	3.00	3.33	7	2.00	1.75	3.00	3.00	12	3.00	3.75	3.55	3.67
6	3.50	3.00	4.00	3.33	7	4.83	2.00	2.67	3.00	12	3.33	3.75	3.67	3.00
6	3.83	3.25	4.33	3.67	7	4.33	2.75	3.67	3.00	12	3.67	2.50	3.67	3.00
6	3.50	3.25	4.33	4.00	7	2.33	2.50	3.00	3.00					
6	3.00	1.75	2.67	2.67	7	2.00	2.50	2.67	3.00					
6	4.17	2.75	4.67	4.33	7	3.00	3.00	4.33	3.33					
6	3.17	3.00	3.67	3.00	7	4.33	3.86	4.33	3.00					
6	4.67	3.25	5.00	5.00	7	3.50	2.75	3.67	3.00					
6	3.00	3.25	4.33	2.67	7	1.33	1.25	2.67	3.00					
6	3.17	2.75	3.67	2.00	7	1.67	1.50	3.67	3.00					
6	2.67	3.00	3.67	3.33	8	2.00	2.58	4.18	4.18					
6	3.33	3.50	4.33	2.67	8	2.33	2.50	5.00	4.67					
6	4.67	5.00	4.67	4.33	8	2.83	2.00	4.33	3.33					
6	4.50	5.00	4.33	3.67	8	2.67	2.75	4.67	4.00					
6	3.00	5.00	4.00	3.67	8	3.00	3.00	4.33	3.67					
6	2.00	3.25	5.00	5.00	8	1.33	2.00	3.00	3.00					
6	2.00	2.75	5.00	3.67	8	2.33	3.25	4.00	3.33					
6	2.17	1.50	3.00	3.00	8	3.00	4.25	5.00	5.00					
6	5.00	5.00	5.00	5.00	8	2.83	3.00	3.67	3.33					
6	5.00	5.00	5.00	5.00	8	1.83	4.25	4.00	4.33					
6	4.17	4.50	5.00	4.67	8	3.50	4.25	4.33	2.67					
6	2.33	1.75	4.67	3.67	8	2.83	5.00	5.00	5.00					
6	2.83	1.75	3.00	2.67	8	3.17	3.75	5.00	4.00					
6	3.17	4.25	4.33	2.67	8	2.00	2.50	3.00	2.00					
6	2.00	2.00	3.67	2.67	8	2.67	2.25	3.67	2.67					
6	2.83	3.50	4.67	4.00	8	1.50	1.25	4.00	3.33					
6	4.00	2.50	4.33	1.67	8	2.00	2.25	3.67	2.67					
6	4.00	4.00	4.33	3.67	8	2.33	2.00	4.33	4.33					
6	2.17	3.25	3.67	4.00	8	4.00	4.00	4.67	3.67					
6	3.67	2.00	4.67	3.33	8	2.33	2.25	3.67	2.67					
6	1.67	2.00	1.67	1.67	8	3.00	4.25	4.33	4.00					
6	3.97	5.00	3.67	3.67	8	3.33	2.75	4.67	4.67					
6	4.33	3.50	5.00	4.00	8	2.00	2.25	2.67	2.33					
6	3.33	3.25	4.33	4.00	8	2.00	2.50	3.00	2.33					
6	3.33	5.00	4.67	3.67	8	2.33	2.25	4.67	4.00					
6	3.33	5.00	4.67	4.00	9	2.00	2.25	3.67	1.67					
6	3.50	4.50	4.67	4.33	9	2.83	1.75	5.00	5.00					
6	3.50	4.75	4.67	4.33	9	3.17	1.50	4.67	5.00					
6	3.00	5.00	4.33	4.00	9	2.33	2.00	5.00	5.00					

*Anexo M: Prueba de normalidad por dimensiones*



*Anexo N: Prueba Kruskal-Wallis por dimensiones*

### Kruskal-Wallis Test: D1 versus ÁREA

ÁREA	N	Median	Ave Rank	Z
1	10	2.917	110.8	-0.92
2	14	3.583	132.5	0.00
3	27	3.333	139.8	0.52
4	61	3.167	140.9	0.98
5	42	3.667	148.1	1.45
6	51	3.500	157.0	2.56
7	16	3.000	121.8	-0.58
8	25	2.333	74.5	-3.99
9	6	2.917	88.1	-1.44
10	3	1.000	4.0	-2.93
11	4	2.833	89.0	-1.15
12	5	3.333	141.8	0.27
Overall	264		132.5	

H = 35.45 DF = 11 P = 0.000

H = 35.57 DF = 11 P = 0.000 (adjusted for ties)

### Kruskal-Wallis Test: D2 versus ÁREA

ÁREA	N	Median	Ave Rank	Z
1	10	2.625	98.3	-1.44
2	14	3.625	167.5	1.76
3	27	3.500	149.4	1.21
4	61	2.750	129.0	-0.41
5	42	3.000	129.2	-0.31
6	51	3.250	163.2	3.20
7	16	2.500	88.9	-2.36
8	25	2.584	117.8	-1.01
9	6	2.125	67.8	-2.10
10	3	1.500	16.8	-2.64
11	4	2.500	94.5	-1.00
12	5	3.500	160.1	0.82
Overall	264		132.5	

H = 33.72 DF = 11 P = 0.000

H = 33.91 DF = 11 P = 0.000 (adjusted for ties)

### Kruskal-Wallis Test: D3 versus ÁREA

ÁREA	N	Median	Ave Rank	Z
1	10	4.500	158.2	1.08
2	14	3.667	82.1	-2.54
3	27	4.217	128.1	-0.32
4	61	4.000	128.7	-0.44
5	42	4.505	155.5	2.13
6	51	4.333	162.7	3.14
7	16	3.333	64.1	-3.70
8	25	4.333	138.7	0.43
9	6	4.333	166.0	1.09
10	3	2.333	10.2	-2.79
11	4	3.500	65.6	-1.77
12	5	3.551	65.5	-1.98
Overall	264		132.5	

H = 48.06 DF = 11 P = 0.000

H = 48.94 DF = 11 P = 0.000 (adjusted for ties)

### Kruskal-Wallis Test: D4 versus ÁREA

ÁREA	N	Median	Ave Rank	Z
1	10	3.500	110.4	-0.93
2	14	3.000	99.4	-1.67
3	27	4.000	137.5	0.36
4	61	4.000	143.9	1.33
5	42	4.333	161.9	2.72
6	51	4.000	140.6	0.84
7	16	3.000	74.0	-3.16
8	25	3.667	123.9	-0.59
9	6	4.333	153.9	0.70
10	3	2.333	36.2	-2.20
11	4	2.833	69.5	-1.66
12	5	3.000	86.2	-1.37
Overall	264		132.5	

H = 31.28 DF = 11 P = 0.001

H = 31.69 DF = 11 P = 0.001 (adjusted for ties)

*Anexo O: Instrumento de medición reducido*

El CD busca mejorar la calidad en el servicio que otorga y por esa razón pedimos tu colaboración para contestar de manera completa el siguiente cuestionario. Los resultados obtenidos serán utilizados para detectar áreas de oportunidad y desarrollar acciones para otorgar un servicio más eficiente.

**Instrucciones:** Por favor, elije la opción que más se acerca a la experiencia que has vivido con el CD. Selecciona la respuesta que consideres más adecuada basándote en la siguiente escala:

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. En desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

***Favor de contestar TODAS las preguntas***

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
1. El trato que recibo por parte del personal del CD es excelente	<input type="checkbox"/>				
2. El Sistema para cargar material/medicamento siempre funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				
3. El envío de material/medicamento por neumático siempre es rápido	<input type="checkbox"/>				
4. El personal del CD siempre es amable	<input type="checkbox"/>				
5. Siempre que llamo por teléfono al CD, contestan de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
6. Cuando pido material/medicamento de cierta marca, me lo entregan correctamente	<input type="checkbox"/>				
7. Cuando voy al CD, siempre me atienden bien	<input type="checkbox"/>				
8. Cuando es urgente, el CD entrega el material/medicamento por el neumático de manera rápida	<input type="checkbox"/>				
9. El envío neumático siempre funciona correctamente	<input type="checkbox"/>				
10. El personal del CD, siempre brinda una buena atención	<input type="checkbox"/>				
11. El CD establece los horarios de resurtido para cada departamento	<input type="checkbox"/>				
12. Cuando llamo por teléfono al CD y contestan, siempre me atienden rápido	<input type="checkbox"/>				
13. Cuando voy al CD, el personal siempre me atiende rápido	<input type="checkbox"/>				
14. El CD envía el material/medicamento por el neumático siempre que le es posible	<input type="checkbox"/>				
15. Cuando hago un cargo de resurtido, se entrega el material/medicamento al departamento correcto.	<input type="checkbox"/>				
16. Cuando voy al CD, siempre hay personal para atenderme	<input type="checkbox"/>				

	Totalmente de acuerdo				Totalmente en desacuerdo
	1	2	3	4	5
17. En general la calidad del servicio que recibo por parte del CD es buena	<input type="checkbox"/>				
18. Estoy satisfecho(a) con el servicio que recibo por parte del CD	<input type="checkbox"/>				

19. Género:  Masculino  Femenino

20. Turno:  Día  Tarde  Noche

21. Antigüedad en la empresa:  menos de 1 año  de 1 a 3 años  
 de 4 a 10 años  más de 10 años

22. En el siguiente espacio, tú puedes agregar algún comentario sobre el servicio que recibes por parte del CD.

---



---



---



---

**¡Gracias por tu colaboración!**

*Anexo P: Sugerencias y comentarios de clientes*

ÁREA	COMENTARIOS		
	POSITIVOS	NEGATIVOS	SUGERENCIAS
Área 1	CUANDO ME DIRIJO A LOS SUPERVISORES DEL CD NO HAY PROBLEMA CON LA ATENCIÓN (LO TOMAMOS COMO SEGUNDA OPCIÓN PARA SER ATENDIDOS ADECUADAMENTE)	EL SISTEMA NEUMÁTICO NO FUNCIONA AL 100%.	QUE EL PERSONAL PONGA MÁS ATENCIÓN A SU TRABAJO AUNQUE HAYAN ESTADO EN FARMACIA PUEDEN TRAER O DAR COSAS DE ALMACÉN.
		SE TARDAN MUCHO EN CONTESTAR EL TELÉFONO Y NO MANDAN LAS COSAS CUANDO SE LES PIDE	QUE TOMEN EN CUENTA A LOS DEPARTAMENTOS QUE DEBEN DARLE PRIORIDAD PARA DAR UN MEJOR SERVICIOS Y RAPIDEZ EN CASOS DE EMERGENCIA, PORQUE EL TIEMPO ES VALIOSO EN EMERGENCIAS, TERAPIA, CIRUGÍA.
		CREO QUE LES FALTA PERSONAL E INICIATIVA Y CREO QUE ERA MAS RÁPIDO CUANDO EL ALMACÉN GENERAL ESTABA EN PLANTA BAJA Y NOS ATENDÍAN UN POCO MAS RÁPIDO Y FALTA CONOCIMIENTO SOBRE LA URGENCIA DEL DEPARTAMENTO TAL VEZ SON PERSONAS QUE NO SABEN QUE NUESTRO DEPARTAMENTO ES DE ALTO RIESGO Y POR LO TANTO NECESITA RESPUESTA INMEDIATA A NUESTRAS SOLICITUDES.	MEJORARÍA MUCHO EL SERVICIO SI EN FIN DE SEMANA Y EN TURNO DE NOCHE CONTESTARAN MAS RÁPIDO EL TELÉFONO.
		FALTA COMUNICACIÓN A LA HORA DE ENTREGARSE TURNO.	MIS RESPUESTAS FUERON BASADAS PARA TODO EL PERSONAL DEL CD
		SE TARDAN MUCHO PARA CONTESTAR EL TELÉFONO. NO TRAEN EL MEDICAMENTO QUE NOS FALTA, SE TARDAN MUCHO.	ATENCIÓN MÁS RÁPIDA EN CASO DE URGENCIAS.
Área 2		PÉSIMO. HORAS PARA CONTESTAR EL TELÉFONO. NO SE HACEN RESPONSABLES DE LAS REQUISICIONES. NO AVISAN CUANDO LLEGA UN MEDICAMENTO QUE CONSIGUEN. EL SISTEMA PARA MEDICAMENTO CONTROLADO PÉSIMO, HORAS PARA QUE TE ATIENDAN CUANDO VAS POR UN MEDICAMENTO. SIEMPRE FALTA MEDICAMENTO EN EL RESURTIDO O EL RESURTIDO LLEGA A OTRO PISO.	CUANDO SE DEJA REQUI ALGUIEN SE DEBE RESPONSABILIZAR DE RECIBIDO. SE DEBE DISEÑAR UN SISTEMA MAS "SENCILLO" PARA SURTIR MEDICAMENTOS CONTROLADOS PUES TE TRAEN DE UN LADO A OTRO.
		(LA MAYOR PARTE DE LAS VECES, NO SABEN SOBRE "X" MEDICAMENTO O MATERIAL). TARDAN DEMASIADO EN CONTESTAR EL TELÉFONO.	QUE EL RESURTIDO LO MANDES ANTES DE LAS 12:00, MEDIO DIA. QUE HAYA MAS PERSONAL.
		QUE NO ENTREGAN MATERIAL ANTES DE LAS 2:00PM Y UNO TIENE QUE ESTAR LLAMÁNDOLES A CADA RATO, SON COMO 3 O 4 LLAMADAS Y LO VIENEN ENTREGANDO HASTA LAS 2:30 O 3:00 DE LA TARDE, Y SI NO, LO DEJAN EN OTRO DEPARTAMENTO. DESPUÉS DE CHECARLO TARDE, VEMOS QUE FALTAN COSAS Y VAMOS Y RECLAMAMOS Y NOS DICEN QUE NO LO PUEDEN DAR HASTA QUE LLEGUE DE COMER O SI NO YA SE FUERON.	AVISAR CON TIEMPO SI HAY MEDICAMENTO EN EXISTENCIA.
			QUE AVISEN SI NO HAY ALGÚN MEDICAMENTO O MATERIAL PORQUE VEMOS QUE NOS FALTO Y NOS DICEN QUE NO TIENEN, QUE NOS AVISAN POR TELÉFONO O QUE NO HAY PARA MANDAR REQUI EN ESE MOMENTO.
			COLOCAR MAS EXTENSIONES TELEFÓNICAS, YA QUE SE TARDAN EN CONTESTAR O ESTÁN OCUPADAS LAS LÍNEAS. MEJORAR EL DUCTO NEUMÁTICO SIEMPRE DESCOMPUESTO.
			QUE TENGAN LA MISMA INFORMACIÓN TODO EL PERSONAL. MÁS PERSONAL. MÁS LÍNEAS TELEFÓNICAS.
			QUE * NO SURTA DEPARTAMENTOS CRÍTICOS POR FAVOR.

			DEBERÍAN PONER VARIAS FARMACIAS EN CADA PISO PARA QUE QUEDARAN CERCAS.
Área 3	TODO ESTÁ MUY BIEN	AHORA CON LA VENTANILLA EL ESPACIO ES MAS REDUCIDO E INSUFICIENTE PARA RECOGER O LLEVAR MATERIAL, MEDICAMENTO Y MAS CUANDO CASI SIEMPRE ESTA LA FILA.	CONTRATAR MAS PERSONAL PARA DAR MEJOR ATENCIÓN
	LAS ÚNICAS PERSONAS QUE ATIENDEN BIEN SON * DE AHÍ EN ADELANTE NO SABEN ATENDER BIEN Y QUE NO PLATIQUEN TANTO CUANDO VAMOS NECESITAMOS LAS COSAS URGENTES.	LA VENTANILLA PARA ATENDERNOS ES MUY REDUCIDA Y SE JUNTA CON MUCHAS COMPAÑERAS PARA ENTREGA DE MATERIAL.	DEBEN PONER MAS ATENCIÓN Y AVISAR AL PERSONAL.
		NUNCA NOS AVISAN CUANDO NO HAY MEDICAMENTOS. SIEMPRE TENEMOS QUE HABLAR Y ES CUANDO NOS DAMOS CUENTA QUE NO HAY MEDICAMENTO.	REALMENTE SE OCUPA MAS PERSONAL EN EL CD PARA QUE SE NOS ATIENDA LO MÁS PRONTO, YA QUE EN LAS ALTAS SE TARDAN MUCHO (DEMASIADO)
		FALTA COMUNICACIÓN POR PARTE DE ELLOS, YA QUE EN OCASIONES TARDAN 3 HORAS PARA CONSEGUIR EL MEDICAMENTO Y EN ALGUNAS OCASIONES TIENES QUE HABLAR CON EL ENCARGADO.	QUE HAGAN ALGO PARA MEJORAR EL SERVICIO, NO NADABAS PONGAN ENCUESTAS PARA PERDER EL TIEMPO.
		ME MOLESTA MUCHO PORQUE NO AVISAN CUANDO NO HAY MEDICAMENTO Y TENGO QUE APLICARLO YA. NO ME EXPLICO POR QUE DEJAN QUE SE TERMINE HASTA LA ULTIMA DOSIS Y NO CONSIGUEN MAS SIENDO MEDICAMENTOS QUE SE USAN MUCHO.	DEBERÍA HABER GENTE CON CONOCIMIENTO.
		FALTA CAPACITACIÓN Y PERSONAL PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO.	QUE POR FAVOR AVISEN CUANDO NO HAYA ALGÚN MEDICAMENTO PORQUE SIEMPRE AVISAN HASTA QUE VA UNO POR EL MEDICAMENTO Y LUEGO TENEMOS PROBLEMAS CON EL MEDICO. TENER SIEMPRE LOS MEDICAMENTOS, NO TENER FALTANTES YA QUE TAMBIÉN SE MOLESTAN LOS MÉDICOS.
		LOS CHICOS A VECES NO TIENEN NI LA NOCIÓN DE LO QUE ESTAMOS HABLANDO O PIDIENDO.	MÁS PERSONAL Y CAPACITACIÓN. RESURTIDOS PROGRAMADOS POR PISO
		EN CUANTO A LA ATENCIÓN, EXISTEN FAVORITISMOS, DEBEN DE RESPETAR LAS REGLAS ESTABLECIDAS POR EL DEPARTAMENTO.	QUE HAYA MAS PERSONAL Y QUE EN REALIDAD ESTÉN CAPACITADOS EN RELACIÓN A LOS MEDICAMENTOS QUE MANEJAN AHÍ.
Área 4		CUANDO FALTA MATERIAL O ALGÚN MEDICAMENTO NO TE AVISAN QUE NO HAY HASTA QUE LA ENFERMERA PREGUNTA. SIEMPRE FALTA MATERIAL EN RESURTIDO. HAY OCASIONES QUE LO DE UN PISO LO DEJAN EN OTRO Y TE DICEN YA LO MANDE.	AGREGAR UN POCO MAS DE PERSONAL, MAS ATENCIÓN CUANDO NO HAY EL MEDICAMENTO DE CONSEGUIRLO. MÁS DISPONIBILIDAD DE ENTREGAR A LOS DEPARTAMENTOS. (AGILIDAD)
		TODO EL DEPARTAMENTO ESTA MUY MAIL. SIEMPRE TENEMOS QUE ANDAR RECLAMANDO.	QUE NOS DEN MAS TIEMPO PARA CARGAR MATERIAL ANTES QUE SAQUEN EL RESURTIDO. EN TODOS LOS TURNOS.
		EL PERSONAL DE CD TIENE PREFERENCIAS PARA ATENDER A LA PERSONA QUE SE LLEVA MEJOR LA ATIENDEN MÁS RÁPIDO. ALGUNAS DE LAS MUJERES DE CD SON ALGO GROSERAS Y ALGUNOS DE LOS HOMBRES SON ALGO CHIFLADOS. QUE DEJEN DE ANDAR PRETENDIENDO MUJERES Y SE PONGAN A ATENDER MEJOR. SI NO TIENEN EL MEDICAMENTO QUE SE NECESITA QUE CUALQUIERA LO PUEDA CONSEGUIR PORQUE SOLO LO CONSIGUEN DE DIA Y EN LA NOCHE TAMBIÉN HACE FALTA.	SI TRAEN EL TELÉFONO PORTÁTIL QUE CONTESTEN CUANDO LLAMEMOS. YA QUE EN OCASIONES ES URGENTE.
		NO TIENEN LOS MEDICAMENTOS Y/O MATERIAL NECESARIOS. CASI SIEMPRE HAY QUE MANDAR REQUI Y SE TARDAN MUCHO Y LOS DOCTORES SE QUEJAN DE ESA SITUACIÓN. DEJAN EL MATERIAL EN LA BARRA DE LA ESTACIÓN DE ENFERMERÍA Y NO LO METEN.	PERSONAL MAS CAPACITADO QUE ATIENDA EL CD

	EL PERSONAL DEL CD ES MUY GROSERO, PRINCIPALMENTE * Y QUE NUNCA AVANZA LA FILA.	QUE NO TE HAGAN ESPERAR TANTO TIEMPO Y QUE TE CONTESTEN RÁPIDO EL TELÉFONO
	AHORA CON LA VENTANILLA SOLO SE ENCARGA UNA SOLA PERSONA EN ATENDER Y SE LLEGA A SER FILA. AVANZA HASTA QUE SE DESOCUPAN Y CUANDO SE SURTE EL MATERIAL EN PISO A VECES LO DEJAN EN LA CENTRAL Y NO LO INSTALAN EN EL CUARTO DE MEDICAMENTOS.	TENER MAS PERSONAL Y MAS TIEMPO PARA CARGAR EL MATERIAL DE TURNO DE TARDE, PORQUE TENGO QUE CARGAR ANTES DE LAS 5 PM Y SINO YA NO SALE EN EL RESURTIDO.
	ENVÍAN MATERIAL/AMPOLLETAS SUELTOS EN BOLSA JUNTO CON FRASCOS DE FUSIÓN. SON MUY DESCORTESES. FALTA AMABILIDAD. DEJAN BOLSA CON MATERIALES EN BARRA DE CENTRAL OCASIONANDO OBSTRUCCIÓN CUANDO MÉDICOS PASAN DE VISITA. SE LES PIDE AYUDA PARA CARGAR CUANDO ESTA PESADA LA BOLSA Y SE REHÚSAN. NO ESPERAN A REVISAR EL MATERIAL. FALTA PERSONAL. SE HACE LA FILA Y ESO OCASIONA QUE EL PERSONAL ESTÉ MUCHO TIEMPO FUERA DEL DEPARTAMENTO Y ESTO OCASIONA QUEJAS DE LOS PACIENTES, PORQUE NO HAY PERSONAL CUANDO ESTE LLAMA PARA ALGUNA NECESIDAD.	QUE FUNCIONE EL NEUMÁTICO. EFICACIA Y RAPIDEZ. PUNTUALIDAD Y BUEN TRATO
	EL SERVICIO ES MALO POR CUESTIÓN DE FALTA DE PERSONAL Y ALGUNOS SON DISTRAÍDOS Y NO CHECAN BIEN.	QUE CONTESTEN PRONTO LOS TELÉFONOS PORQUE A VECES TENEMOS URGENCIA DE EQUIPAMIENTO Y SE TARDAN EN ATENDER EL TEL.
	A VECES TIENEN DESCOLGADO EL TELÉFONO	QUE CUANDO NO HAYA ALGÚN MATERIAL/MEDICAMENTO SI NO LO TIENEN ANTES DE CANCELARLO, AVISEN AL DEPARTAMENTO CORRESPONDIENTE YA QUE SIEMPRE CANCELAR SIN AVISAR Y UNO TIENE QUE PREGUNTAR AL RECIBIR EL RESURTIDO Y DARSE CUENTA QUE FALTA DICHO MATERIAL/MEDICAMENTO.
	HAY VECES QUE NO LLEGA EL RESURTIDO COMPLETO Y DESPUÉS YA NO NOS QUIEREN DAR LOS MEDICAMENTOS QUE FALTAN	DEBERÍAN DE CONTESTAR EL TELÉFONO MAS RÁPIDO PORQUE A VECES NI SIQUIERA LO CONTESTAN Y AVISAR CON TIEMPO CUANDO UN MEDICAMENTO SOLICITADO NO LO TENGAN EN EXISTENCIA.
	EL SERVICIO NO ES TAN BUENO PORQUE TE HACEN ESPERAR HASTA 15 MINUTOS Y ALGUNAS OCASIONES NI ELLOS MISMOS SABEN SOBRE ALGUNOS MEDICAMENTOS. SE DEBE MEJORAR EL SERVICIO YA QUE TODO LO QUE SE CARGA AL PACIENTE SE OCUPA DE MANERA INMEDIATA. GRACIAS.	QUE TODO EL PERSONAL TENGA LA MISMA INFORMACIÓN Y QUE CAPACITEN BIEN AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO.
	EL ENVÍO NEUMÁTICO CASI NO ESTA FUNCIONANDO	QUE SE MANEJEN TODOS LOS MEDICAMENTOS EN UNA SOLA ÁREA (CONTROLADOS) PARA EVITAR PERDIDA DE TIEMPO. EN CASO DE UNA EMERGENCIA NO TENER QUE DAR DOS VUELTAS AL NO SABER QUE SE SURTE EN VENTA AL PUBLICO EL MEDICAMENTO.
	A VECES SE TARDAN MUCHO EN CONTESTAR Y CUANDO VAS POR MATERIAL ALGUNOS LE PIENSAN PARA ATENDERTE, SOLO ALGUNAS PERSONAS.	TENER MAS MEDICAMENTOS EN EXISTENCIA, YA QUE FRECUENTEMENTE FALTAN MEDICAMENTOS USUALES Y ES TODO UN PROBLEMA ETC. TENER MAS COMUNICACIÓN ENTRE ELLOS Y CON EL PERSONAL MANEJAR LA MISMA INFORMACIÓN.
	CASI SIEMPRE FALTA MATERIAL. SURTEN EL MATERIAL CAMBIADO.	QUE SE MANEJEN TODOS LOS MEDICAMENTOS EN UNA SOLA ÁREA (CONTROLADOS) PARA EVITAR PERDIDA DE TIEMPO. EN CASO DE UNA EMERGENCIA NO TENER QUE DAR DOS VUELTAS AL NO SABER QUE SE SURTE EN VENTA AL PUBLICO EL MEDICAMENTO.
	EL NEUMÁTICO NUNCA FUNCIONA	TENER MAS MEDICAMENTOS EN EXISTENCIA, YA QUE FRECUENTEMENTE FALTAN MEDICAMENTOS USUALES Y ES TODO UN PROBLEMA ETC. TENER MAS COMUNICACIÓN ENTRE ELLOS Y CON EL PERSONAL MANEJAR LA MISMA INFORMACIÓN.

		NO CONTESTAN RÁPIDO EL TELÉFONO Y SE PUEDE UTILIZAR PARA UNA EMERGENCIA	
		LA CARGA DE TRABAJO ES TAL QUE NO PUEDE OFRECER UN MEJOR SERVICIO. DEBERÍA HABER PERSONAL QUE FUERA RESPONSABLE DE CADA DEPARTAMENTO AL CUAL ME PUEDA DIRIGIR PARA CUALQUIER MATERIAL O MEDICAMENTO QUE SE SOLICITA	
		NUNCA FUNCIONA EL NEUMÁTICO	
Área 5	SIEMPRE FALTA ALGÚN MEDICAMENTO EN EL RESURTIDO. ATIENDEN A LA GENTE QUE CONOCEN DE MANERA MAS RÁPIDA AUNQUE UNO TENGA AHÍ MAS TIEMPO ESPERANDO. SI LES RECLAMAS ALGO, SE ENOJAN Y NUNCA SE HACEN RESPONSABLES DE MATERIALES FALTANTES.	LA GENTE CON QUE CUENTA CD ES MUCHO, PERO CREO QUE NO SE ORGANIZAN ADECUADAMENTE PARA DAR EL SERVICIO O CUBRIR LAS NECESIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS. TAMBIÉN SEGUIDO SE QUEDAN MEDICAMENTOS PENDIENTES POR QUE NO HAY EMBASADOS Y QUE HASTA QUE EL QUÍMICO LLEGUE.	ACTITUD DE SERVICIO. INFORMACIÓN OPORTUNA EN CASO DE NO TENER EL MATERIAL O MEDICAMENTO SOLICITADO PARA INFORMAR A SU MEDICO. SE HACE FILA EN HORAS PICO PARA SURTIR MEDICAMENTO.
	LA MAYOR PARTE O ESTA DESCOMPUESTO O NO HAY CAPSULAS (SERVICIO NEUMÁTICO)	T. NOCHE SE DUERMEN SE TURNAN PERO COMO SOLO UNO ESTA DESPIERTO NO SURTEN TODO EN LA PRIMERA. NO TODOS TIENEN LA MISMA DISPOSICIÓN. T. NOCHE ES EL PROBLEMA, LOS QUE TIENEN DISPOSICIÓN SON *.	LES FALTA PERSONAL
	SIEMPRE ATIENDEN A LA GENTE QUE CONOCEN MAS RÁPIDO, YO LLEGO A VECES PRIMERO Y LLEGA ALGUIEN QUE SI CONOCEN Y DEJAN DE ATENDER MI PEDIDO POR ATENDER A LA OTRA PERSONA.	QUE EL MATERIAL Y MEDICAMENTOS LOS TRAEN YA CASI AL TERMINAR EL TURNO Y CUANDO RECLAMAMOS ALGÚN FALTANTE DICEN QUE ANDAN COMIENDO O QUE YA SALIERON Y NO NOS DAN EL FALTANTE	QUE PONGAN MAS ATENCIÓN EN LOS RESURTIDOS YA QUE A VECES NO PODEMOS ANDAR VUELTA Y VUELTA A RECLAMAR EL MATERIAL. GRACIAS.
		HACE FALTA MAS PERSONAL EN EL CD YA QUE LA MAYOR PARTE DE LAS VECES HAY QUE HACER FILA Y ESPERAR TU TURNO INDEPENDIENTEMENTE DE QUE SEA UNA URGENCIA O NO, Y LOS CHICOS NO TODOS TE SURTEN MATERIAL Y MEDICAMENTOS YA QUE CADA UNO TIENE DIFERENTES FUNCIONES.	TODO DEPENDE DE QUE PERSONA ATIENDA, SI DAN PRIORIDAD A LAS URGENCIAS.
		ALGUNAS VECES FALTA PERSONAL PARA ATENDER	TODA LA ATENCIÓN DEL CD ES DEPENDE DE QUIENES ESTÉN. HAY COMPANEROS QUE AL MOMENTO RÁPIDO NOS ATIENDEN Y DAN PRIORIDAD A EMERGENCIAS. QUE CONTESTEN RÁPIDO EL TELÉFONO PORQUE PUEDEN SER URGENCIAS.
		EN EL RESURTIDO SIEMPRE FALTA MATERIAL Y CUANDO ALGO SE VA A RESERVA NO NOS DICEN. AL MOMENTO DE IR AL CD TODOS "SUPUESTAMENTE" ESTÁN OCUPADOS Y NO HAY QUIEN TE ATIENDA, Y SI NO ESTA LA PERSONA QUE SURTIÓ NO TE PUEDEN ATENDER Y MUCHAS OTRAS COSAS.	QUE CAPACITEN MEJOR AL PERSONAL DEL CD EN CUANTO A LA ATENCIÓN. YA QUE CUANDO VAMOS A RECOGER UN MEDICAMENTO NO NOS ATIENDEN RÁPIDO Y A VECES ES URGENTE. NO HAY SUFICIENTES CAPSULAS Y SIEMPRE SE VAN A OTRA PARTE Y NO HAY SOLUCIÓN EN DONDE QUEDAN.
		EL SERVICIO ES MALO	CREO QUE NECESITAN MAS PERSONAL Y QUE TODOS TENGAN LA MISMA DISPONIBILIDAD PARA ATENDERTE Y QUE EL ENVÍO NEUMÁTICO NO FUNCIONA CASI NUNCA Y ES DE SUMA IMPORTANCIA.
		SON MUY TARDADOS. NO TRAEN EL MATERIAL COMPLETO. NO AVISAN CUANDO LLEGAN LOS MEDICAMENTOS PEDIDOS.	NO SE PUEDE GENERALIZAR, ALGUNAS PERSONAS SON MUY RESPONSABLES Y OTRAS NO.
		EL ENVÍO NEUMÁTICO POCAS VECES FUNCIONA.	QUE SEAN MAS ATENTOS EN SU TRABAJO Y NO LO TOMEN A JUEGO NI ESTAR PLATICANDO Y DEJAR QUE SUENEN LOS TELÉFONOS DEMASIADO TIEMPO.
		NO ES POSIBLE QUE SE DESFALQUEN EN DOSIS UNITARIAS DE KEFLEX, HALCION, QUE SON MEDICAMENTOS QUE SE UTILIZAN MUY FRECUENTEMENTE. EL NEUMÁTICO SIEMPRE ESTA DESCOMPUESTO Y NUNCA HAY SUFICIENTES CAPSULAS. CUANDO UNO VA AL CD PASAN Y PASAN Y NO TE ATIENDEN HASTA QUE LLEGA AL QUE LE TOCA. NO CONOZCO LOS HORARIOS DE RESURTIDO DE MI DEPARTAMENTO.	DEBERÍA DE HABER UNA PERSONA A LA QUE NOS DIRIGIÉRAMOS DIRECTAMENTE CUANDO ALGO URGE.

		PIENSO QUE AL DEPARTAMENTO DE FARMACIA LES FALTA MEJORAR EN ALGUNOS ASPECTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECEN. OJALA TOMEN EN CUENTA NUESTRA ENCUESTA Y MEJOREN EL SERVICIO QUE PRESTAN ACTUALMENTE.	
		AL CONTESTAR EL TELÉFONO SE TARDAN MUCHO, CUANDO VAS A QUE TE ATIENDAN POR LA VENTANILLA TIENES QUE ESPERAR MUCHO Y EN ALGUNOS CASOS ES URGENTE.	
		EL ENVÍO NEUMÁTICO ESTA FUERA DE SERVICIO MUCHO TIEMPO. EN EL SISTEMA ESTÁN MUCHOS MEDICAMENTOS QUE YA NO ESTÁN EN VENTA.	
		MUCHAS VECES FALTA ALGO EN EL RESURTIDO. HAY VECES EN QUE ME ESPERO MUCHO TIEMPO PARA QUE ME ATIENDAN. A VECES LEVANTAN EL TELÉFONO Y NO CONTESTAN. NEUMÁTICO: MUCHAS VECES UNO TIENE QUE HABLAR PARA QUE LE MANDEN MX (SIEMPRE) PORQUE NO LO MANDAN SI NO HABLAMOS. NO HAY SUFICIENTES CAPSULAS PARA NEUMÁTICO. ALTA: HAY VECES QUE UNO CARGA MATERIALES Y TIENE QUE HABLAR PARA QUE SAQUEN LOS CARGOS PORQUE SI NO NOS LOS COBRAN. LUEGO FALTA EN EL STOCK DE PISO.	
		CUANDO OCUPAMOS ALGO URGENTE NOS ATIENDEN IGUAL QUE SI NO FUERA URGENCIA.	
		SIEMPRE EN EL RESURTIDO FALTAN MEDICAMENTOS U OTRAS COSAS Y ATIENDEN MUY MAL.	
Área 6	SON PERSONAS QUE BRINDAN EXCELENTE ATENCIÓN AL PERSONAL	SURTEN MEDICAMENTOS QUE NO ESTÁN CARGADOS. SURTEN MEDICAMENTOS DE PACIENTES QUE FUERON DADOS DE ALTA Y LLEGAN CUANDO EL PACIENTE YA SE FUE. CUANDO NO HAY MEDICAMENTOS, FARMACIA YA NO NOTIFICA OPORTUNAMENTE PARA AVISAR AL MEDICO QUE INDICO DICHO MEDICAMENTO. EN OCASIONES EL PERSONAL DE FAMILIAR CONSIGA MEDICAMENTOS, YA QUE NO HAY EN EXISTENCIA Y NO NOTIFICAN A ENFERMERÍA.	FAVOR DE NOTIFICAR CUANDO ALGÚN MEDICAMENTO ESTE DE FALTANTE. NOTIFICAR CUANDO LLEGAN TX, QUIMIO Y NPT.
	EL OBJETIVO DE LA UNIÓN DE MATERIAL Y MEDICAMENTO ES EXCELENTE.	LAS APTITUDES DEL PERSONAL SON MUY NEGATIVAS	QUE CUENTEN CON MAS MEDICAMENTOS Y MATERIAL QUE NECESITAMOS
	NO TODO ES MALO, HAY ALGUNAS PERSONAS QUE SON EXCELENTE, EFICIENTES Y RÁPIDOS.	HAY PERSONAS QUE CUANDO FALTA ALGÚN MATERIAL NO SE HACEN RESPONSABLES DE LO QUE FALTO Y NO LO QUIEREN DAR PORQUE ELLOS ESTÁN SEGUROS QUE SI LO DIERON Y YA NO LO RECUPERAN	SI EL PACIENTE TIENE CARGOS Y LOS TRAERÁN EN RESURTIDO EL PX SE DA DE ALTA, ANULAR CARGO.
	SON POCAS LAS PERSONAS CON DISPONIBILIDAD	QUE NO ATIENDEN RÁPIDO, MENOS EL FIN DE SEMANA, TODOS SE HACEN LOCOS.	SIENTO QUE NO FUNCIONA COMO UN DEPARTAMENTO DE SURTIDO YA QUE SE BATALLA DEMASIADO CON EL SURTIDO Y LA EXISTENCIA DE MATERIAL Y/O MEDICAMENTO. A PARTE QUE EL PERSONAL NO NOS AVISA DE LA AUSENCIA DE ALGUNOS MEDICAMENTOS HASTA QUE UNO HABLA PARA PREGUNTAR
		MUY MALA ATENCIÓN Y CON MUCHA PREPOTENCIA	FAVOR DE PONER UN TIMBRE PORQUE A VECES NO HAY NADIE Y TIENEN PUERTA CON LLAVE. Y QUE NO NOS IGNOREN PORQUE A VECES NOS IGNORAN Y NO NOS HACEN CASO.
		CUANDO NO HAY UN MEDICAMENTO EN EXISTENCIA NO NOS AVISAN. AL REALIZAR UNA RECLAMACIÓN DE MEDICAMENTO YA CARGADO Y NO LO SURTEN QUE SUPUESTAMENTE SE VA A RESURTIDO Y YA NO LO SURTEN PERO TAMPOCO QUIEREN HACER VALE X FARMACIA. SE ACUDE AL CD Y NO SE SOLUCIONA NADA. SE HABA CON A PERSONA Y AL DIA SIGUIENTE VOY A CD CON EL CARGO GENERADO QUEDA EN NADA PORQUE NO SE SURTE.	QUE UNA SOLA PERSONA SE TIENE QUE HACER RESPONSABLE DEL RESURTIDO Y ASUMIR SU RESPONSABILIDAD.

	SON MUY LENTOS. HAY 1 SOLA PERSONA PARA ATENDER LOS CARGOS DE TICKET Y SE TARDA MUCHO. MUY MAL SERVICIO.	
	NO SE LE DA SEGUIMIENTO A LA REQUI Y TARDAN POR CONSEGUIR. NUNCA AVISAN CUANDO NO HAY MX HASTA QUE NOSOTROS HABLAMOS.	
	FALTA PERSONAL.	
	QUE LA CAPSULA DE ENVÍO DE MATERIAL LA MAYOR PARTE DE LOS TURNOS NO FUNCIONA SE TIENE QUE IR HASTA LA FARMACIA CD.	
	NO NOS DAN CORRECTAMENTE EL MATERIAL NI LO DAN OPORTUNAMENTE A SU HORARIO Y A VECES QUE O VIENE COMPLETO PORQUE SIEMPRE LES FALTA MATERIAL O SE EQUIVOCAN DE MEDICAMENTOS O MATERIAL.	
	SOLO HAY QUE MEJORAR EL RECURSO HUMANO. (DISPONIBILIDAD, AMABILIDAD Y EFICIENCIA)	
	CREO QUE SIEMPRE EXISTEN LAS RESPUESTAS DE "YO NO LO VI, NO ME LO DIERON EL TICKET, SE ME QUEDO, ETC." LES FALTA PONER MAS INTERÉS EN LO QUE ESTÁN REALIZANDO Y VERIFICAR BIEN LO QUE SURTEN PARA EVITAR ESAS RESPUESTAS QUE NO DEBEN DE SER.	
	CREO QUE LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO NO HAY QUIEN CONTESTE POR EL TRABAJO Y UNO NECESITA MATERIAL URGENTE.	
	EN LO PERSONAL, EL ÚNICO QUE SIEMPRE ANDA DISTRÁIDO Y SIEMPRE LA FALTA ALGO Y NUNCA SABE NADA ES *, NUNCA TRAE LA HOJA DE OBSERVACIÓN Y LOS DEMÁS MUCHACHOS SI.	
	EN DEFINITIVA NO CUMPLE CON LO QUE DEBE DE HACER	
	PUES HAY VARIOS COMPAÑEROS QUE SI SE LES OLVIDA EL MATERIAL Y ESO NOS ATRASA A LOS DE MI DEPARTAMENTO PORQUE SIEMPRE NOSOTROS TENEMOS QUE IR Y PUES EL PERSONAL QUE ATIENDE LA VENTANILLA DEL CD ES INSUFICIENTE PORQUE TENGO QUE ESPERAR EN LA FILA Y ES LARGA.	
	EL RESURTIDO SE SACA A LAS 12HR. Y LLEGA AL PISO A LAS 14HR. ES DEMASIADA DEMORA.	
Área 7	ES NECESARIO QUE SE SURTA TODO UN PEDIDO JUNTO SIN PONER PRETEXTOS DE QUE UNA PARTE ES DE CD PLANTA BAJA Y LA OTRA PARTE DE CD PLANTA ALTA	SE OBSERVA MAYOR RESPONSABILIDAD, ORDEN, SEGUIMIENTO Y DISPONIBILIDAD EN EL PERSONAL DE ALMACÉN.
	MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE	EL ALMACÉN SIEMPRE SE DISTINGUE DE FARMACIA POR HACER SUS ENTREGAS A TIEMPO MIENTRAS FARMACIA HAY QUE ESTAR INSISTIÉNDOLES MUCHO
	NO EXISTE HORARIO Y SI HAY NO SE RESPETA. FALTA PERSONAL. REQUERIMOS SERVICIO NEUMÁTICO POR DISTANCIA DEL CD. NO EXISTE SEGUIMIENTO DE PENDIENTES SOBRE TODO EN FIN DE SEMANA.	SI COLOCARAN UNA VENTANA MAS ANCHA ESTUVIERA MEJOR. QUE NO ENVÍEN LOS RESURTIDOS EN CAJAS DE CARTÓN, SOLAMENTE EN BOLSAS DE PLÁSTICO. QUE COLOQUEN UN TIMBRE PARA CUANDO NO SE ENCUENTREN CERCA DE LA VENTANA.
	FALTA PERSONAL, MEJORAR COMUNICACIÓN ENTRE ELLOS MISMOS	
	CONSIDERO QUE AL PERSONAL LE FALTA MEJORAR LA ACTITUD DE SERVICIO, YA QUE NO ES MUY BUENA PARA LOS QUE DEPENDEMOS DE ELLOS, TAL VEZ PORQUE TIENEN MUCHO EXCESO DE TRABAJO Y EL PERSONAL ES POCO PARA ATENDER A TODOS LOS QUE DEPENDEMOS DEL CD.	

		CREO QUE NECESITAN DE MAS PERSONAL PARA QUE PUEDAN BRINDAR EL SERVICIO CON MAYOR CALIDAD Y QUE TODOS ESTÉN CAPACITADOS PARA DAR EL SERVICIO EN EL MOMENTO QUE SE REQUIERE.	
		LAS DOS VENTANAS QUE COLOCARON SON MUY CHICAS Y ES INCOMODO ESTAR AHÍ.	
		AL MOMENTO DE CARGAR EL MATERIAL, SE TARDA MUCHO EN GRABAR Y MUY SEGUIDO FALTA EL STOCK POR PARTE DEL CD.	
Área 8	LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ES MUY SATISFACTORIA	CUANDO HABLO POR TELÉFONO SE TARDAN MUCHO EN CONTESTAR, LUEGO TE DEJAN COLGADA. NO SE DIGA SI ES SÁBADO O DOMINGO, EN ESTOS DÍAS SE NECESITA MUCHO PERSONAL, YA QUE NO ATIENDEN A TIEMPO Y ES CUANDO HAY MÁS TRABAJO. GRACIAS.	QUE AL PERSONAL SE LE MOTIVE PARA QUE TENGA MÁS ACTITUD DE SERVICIO Y COMPAÑERISMO
	EL SERVICIO ES BUENO	LA MECÁNICA DE SURTIDO Y RAPIDEZ DEL MISMO ES MUY DEFICIENTE	QUE FARMACIA DE URGENCIA MANEJE MATERIAL CD
	CASI TODO EL PERSONAL TIENE ACTITUD DE SERVICIO.	PODRÍAN MEJORAR TIEMPOS, LA UBICACIÓN CAMBIARLA	EN ESTE MOMENTO NO ESTA FUNCIONANDO EL DUCTO
		QUE LA ENTREGA SEA MAS TEMPRANO Y QUE CHEQUEN BIEN EL RESURTIDO. QUE SEAN MAS AMABLES Y QUE NO ESTÉN EMBOBADOS, QUE LOS PREPAREN MAS.	QUE CUANDO NO LLEGAN MATERIALES QUE SALGAN EN AMARILLO, ACCEDAN ELLOS AMABLEMENTE A TRAERLOS O EN SU DEFECTO QUE EL SIGUIENTE TURNO QUE DEJAN ENCARGADO TE LO ENTREGUE YA QUE NUNCA SE QUIEREN HACER RESPONSABLES.
		ENTREGAR EL RESURTIDO DE MATERIAL/MEDICAMENTO COMPLETO EN HORARIO ESTABLECIDO Y QUE CONTESTEN EL TELÉFONO Y ENVÍEN EL MEDICAMENTO CORRECTO EN CASO DE UNA URGENCIA	DAR PRIORIDAD A SURTIR MEDICAMENTO Y MATERIAL CUANDO SE USE CON PACIENTE CRITICO QUE DEBE SER EN 1 HORA. GRACIAS.
		QUE SURTAN 1 SOLA VEZ, QUE NO SE EQUIVOQUEN, PORQUE NO LOS VAMOS A AYUDAR, ES SU TRABAJO ASIGNADO	LAS PREGUNTAS SE REPITEN, POR QUE.
		ME GUSTARÍA QUE CUANDO FALTE UN MATERIAL O MEDICAMENTO ELLOS LO TRAIGAN	QUE CUANDO FALTE MATERIAL SE HAGAN RESPONSABLES Y LO TRAIGAN AL DEPARTAMENTO, YA QUE A ELLOS SE LES OLVIDA O LO TRAJERON MAL. Y QUE CUANDO SE LES PIDA MATERIAL O MEDICAMENTO "URGENTE" LO TRAIGAN ELLOS Y NO QUE SIEMPRE DICEN QUE MANDEN AL TRASLADO O A OTRA PERSONA POR EL. TIENEN QUE VALORAR QUE SE TRATA DE UNA "URGENCIA" Y EL DE TRASLADO ESTA IGUAL DE OCUPADO YA QUE SE TRATA DE DEPARTAMENTOS CRÍTICOS "EMERGENCIAS". GRACIAS
		SOLO QUE NOS QUEDA MUY RETIRADO EL ÁREA DE CD PARA UNA URGENCIA, TENEMOS LA FARMACIA DE EMERGENCIA PERO NO TIENEN NADA DE MATERIAL CUANDO LO NECESITAMOS URGENTEMENTE Y EL PERSONA DE FARMACIA NO SABE COMO SE ESCRIBE LOS MEDICAMENTOS O MATERIALES Y NO TE AYUDAN MUCHO.	
		CUANDO FALTA MATERIAL EN EL RESURTIDO NADIE SE HACE RESPONSABLE EN ENTREGAR LO QUE FALTÓ Y UNO VA AL CD POR EL, Y LA PERSONA QUE RESURTIÓ POR LO GENERAL YA SE FUE. SIEMPRE TENEMOS QUE IR POR LOS FALTANTES.	
	SE TARDAN MUCHO EN CONTESTAR EL TELÉFONO. EL RESURTIDO NO SIEMPRE VIENE COMPLETO Y CUANDO HAY CÓDIGOS DE EMERGENCIAS NO SE RESURTE EN EL TIEMPO ESTABLECIDO.		

		LA MAYORÍA DEL TIEMPO ESTA FUERA DE SERVICIO PARA EL TRASLADO DE MEDICAMENTO POR EL DUCTO. EN TURNO DE NOCHE ENTREGAN MATERIAL DEMASIADO TARDE. CUANDO EL PERSONAL DEL CD SE EQUIVOCA EN SURTIR EL MATERIAL, NO SE HACEN RESPONSABLES DE VENIR A CAMBIARLO Y A VECES HAY QUE IR Y ESTAMOS CON PACIENTES O ES HORA DE SALIDA.	
		YO HAGO HINCAPIÉ SOBRE EL MATERIAL EN AMARILLO Y QUE FALTA EN EL RESURTIDO QUE SE HAGA RESPONSABLE DE ENTREGARLO EN EL MISMO TURNO.	
Área 9		FAVOR DE CONTESTAR CON MAS RAPIDEZ	
		LO MAS FRECUENTE QUE ME SUCEDE: CUANDO ME FALTA ALGO O ESTA INCORRECTO LO SURTIDO, HAY UNA PERSONA ES ESPECIAL QUE NO LE DA SEGUIMIENTO HASTA FINALIZAR LOS ERRORES EN EL RESURTIDO.	
		AL PERSONAL DE FARMACIA (P. DE VENTA) NOS HACEN ESPERAR PARA ADQUIRIR MEDICAMENTO, HASTA QUE EL PERSONAL DEL CD NOS HACE EL MOVIMIENTO Y ENTREGAN-	
		EN OCASIONES TARDAN ENTRE 10 O 15 MINUTOS SIN CONTESTAR EL TELÉFONO Y EL DUCTO DURA MAS TIEMPO SIN FUNCIONAR QUE LO QUE DURA ARREGLADO. Y LOS EMPLEADOS CUANDO UNO NECESITA UN MEDICAMENTO O MATERIAL NO SE PRESTAN PARA DAR UNA MEJOR ATENCIÓN AL PACIENTE.	
		FUE UN GRAN ERROR JUNTAR ALMACÉN Y FARMACIA. LA MAYOR PARTE DEL TIEMPO ESTA DESCOMPUESTO EL NEUMÁTICO DE ENVÍOS. NO CHECAN CADUCIDADES CADA MES. FALTA PERSONAL QUE ESTE AL PENDIENTE EN VENTANILLAS Y TELÉFONOS.	
		NO NOS ATIENDE PORQUE DICEN QUE TIENEN MUCHO TRABAJO.	
Área 10	TODAS LAS PREGUNTAS YA ESTÁN HECHAS		NOMÁS QUE HAY QUE AGREGAR UNA VENTANILLA MAS.
	QUE EL PERSONAL TIENE MUY BUENA ACTITUD DE TRABAJO, SIEMPRE ESTÁN CONCENTRADOS CON EL CLIENTE.		
Área 11		EL PERSONAL DE T. NOCHE NO ATIENDE EL LLAMADO Y TAMBIÉN ESO OCURRE EN FINES DE SEMANA	
		EN TURNO DE NOCHE SE LES TIENE QUE ESTAR HABLANDO PARA ATENDER AL PERSONAL Y A VECES NO CONTESTAN O TIENEN QUE IR POR LA PERSONA DEL CD 2° AL 1°.	
Área 12		COMETEN ERRORES (CAMBIO DE MEDICAMENTOS O MATERIAL) Y NO LO ENVÍAN CORRECTAMENTE A TIEMPO. TARDAN DEMASIADO PARA RESPONDER EL TELÉFONO Y EN OCASIONES EL PACIENTE SE DESESPERA POR EL TIEMPO DE ESPERA. NO DAN AVISOS DE MEDICAMENTOS, MATERIAL FALTANTE. NO NOS DAN VALES PARA RECLAMAR DESPUÉS SOLO DICEN QUEDO PENDIENTE, PERO AUN ASÍ EN OCASIONES NO LO ENVÍAN.	QUE SE DESIGNE A UNA PERSONA PARA EL RESURTIDO DE CLÍNICAS Y QUE SE HAGA RESPONSABLE DEL MATERIAL QUE POR ERROR NO SE ENVÍA O SE LES OLVIDA PONER. TENER MAS CUIDADO CON LOS MEDICAMENTOS QUE NECESITAN REFRIGERARSE YA QUE HAY OCASIONES EN QUE NO TRAEN GEL FRÍO Y YA NO SE PUEDE USAR. QUE SE NOS DESIGNE A UN SUPERVISOR DEL CD PARA CHECAR PENDIENTES Y QUE TENGAN UN HORARIO PARA PODER ACLARAR DUDAS. GRACIAS.

		<p>ES MUY DIFÍCIL QUE ENTREN LAS LLAMADAS RÁPIDO AL DEPARTAMENTO, SE SATURA O NO SE QUE ES LO QUE PASA.</p>	<p>ACTITUD DEL PERSONAL DEBE CAMBIAR YA QUE AL CUESTIONARLES SE MOLESTAN Y SON CASOS POR ERROR DE ELLOS MISMOS SURTEN UN PRODUCTO POR OTRO, COMO POR EJEMPLO DE TABLETAS MANDAN SUSPENSIÓN O INYECTABLES.</p>
			<p>ES NECESARIO QUE COORDINEN EL RESURTIDO YA QUE LAS MAYORÍAS DE LAS VECES FALTA MATERIAL O MEDICAMENTO Y AL MOMENTO DE REALIZAR ACLARACIONES, NO DAN RESPUESTA RÁPIDA AL FALTANTE O MANERA DE PODER SUSTITUIR,</p>
			<p>CREO QUE ES NECESARIO QUE TENGAN MAS RESPONSABILIDAD LAS PERSONAS EN LO QUE HACEN. O BIEN QUE SI FALTA ALGÚN ARTICULO LAS OTRAS PERSONAS LO PUEDAN RESOLVER YA QUE CUANDO FALTA ALGO NADIE QUIERE ATENDERNOS HASTA QUE ESTÉ LA PERSONA QUE SURTIÓ Y ESO PERJUDICA A NUESTRO STOCK Y A LA ATENCIÓN DE NUESTROS PACIENTES.</p>
			<p>SIENTO YO QUE LES FALTA CAPACITACIÓN EN CUANTO A LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS PORQUE HAY VECES QUE SE EQUIVOCAN EN COSAS MUY SIMPLES Y POR ESO NO MANDAN LO CORRECTO. LES HACE FALTA UN BUEN CONTROL DE INVENTARIO Y ASIGNAR A GENTE POR ÁREAS PORQUE NO ESTA BIEN QUE TODO MUNDO ESTE EN TODO, POR ESO NO SE HACEN RESPONSABLES DE LOS FALTANTES O LOS ERRORES Y SI SE NOS INFORMARA EN EL MOMENTO DE RESURTIR SI ES DISMINUCIÓN NO TENDRÍAMOS TANTAS COSAS PENDIENTES PORQUE COMO NOSOTROS ESTAMOS LEJOS DEL CD ES MUY DIFÍCIL ESTAR RECLAMANDO CADA COSA.</p>