

## ÍNDICE

RESUMEN.....	5
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Concepto de calidad.....	9
1.2 Calidad del servicio de salud.....	9
1.3 Concepto de percepción.....	11
1.4 Satisfacción usuaria.....	12
CAPÍTULO II OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.....	14
2.1 Descripción del problema que origina el estudio.....	14
2.2 Pregunta de investigación.....	14
2.3 Objetivos.....	15
2.3.1 Objetivo general.....	15
2.3.2 Objetivos específicos.....	15
2.4 Metodología.....	16
2.4.1 Tipo de estudio.....	16
2.4.2 Caracterización del pensionado General.....	17
2.4.2.1 Tipos de pacientes que atiende.....	18
2.4.2.2 Recurso humano.....	19
2.4.3 Muestra.....	19

2.4.4 Aplicación del instrumento.....	21
2.4.5 Instrumento de medición.....	21
2.4.6 Base de datos.....	23
2.4.7 Análisis de la Información.....	23
2.4.7.1 Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	23
2.4.7.2 Análisis de componentes principales.....	24
CAPITULO III DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.1 Resultado análisis Alfa de Cronbach.....	25
3.2 Caracterización de la muestra.....	26
3.3 Análisis de componentes principales.....	29
3.3.1 Análisis de valores propios de la matriz de correlación.....	29
3.3.2 Gráfica de valores propios.....	30
3.3.3 Componentes principales.....	31
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y SUGERENCIAS.....	35
4.1 Conclusiones.....	35
4.2 Limitaciones.....	37
4.3 Sugerencias.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfica de valores propios.....	30
---	----

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Distribución según sexo.....	26
Gráfico 2: Distribución según edad.....	27
Gráfico 3: Nivel educacional.....	27
Gráfico 4: Distribución según previsión.....	28
Gráfico 5: Ingreso económico familiar.....	28
Gráfico 6: Recomendaría el servicio entregado en el Pensionado General.....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Magnitud Coeficiente Alfa de Cronbach.....	23
Tabla N° 2: Coeficiente Alfa de Cronbach.....	25
Tabla N° 3: Valores propios de la matriz de correlación.....	30
Tabla N° 4: Componentes principales.....	33

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Autorización Director Hospital de Linares.....	41
Anexo 2: Consentimiento informado.....	42
Anexo 3: Cuestionario aplicado.....	43
Anexo 4: Valores propios matriz de correlación.....	47
Anexo 5: Componentes principales.....	47