

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL



**“MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN -
PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Civil

PRESENTADO POR:

Bach. Addison Pier Sosa Casanova

ASESOR:

Ing. Aldo Canales Changanqui

Registro CIP: 158627

HUACHO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL



**“MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN -
PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Civil

PRESENTADO POR:

Bach. Addison Pier Sosa Casanova

ASESOR:

Ing. Aldo Canales Changanqui

Registro CIP: 158627

HUACHO – PERÚ

2019

“MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE
HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”

Presidente

Dr. Juan Carlos De Los Santos García

CIP N°20326

Secretario

Dr. Teodorico Jamanca Alberto

CIP N°26987

Vocal

Ing. Román Aguirre Ortiz

CIP N°73106

Asesor

Ing. Aldo Canales Changanqui

CIP N°158627

DEDICATORIA

*A mis padres, hermano que me apoyaron en todo
momento de mi formación como persona y como
profesional*

El autor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi alma mater UNJFSC , Escuela Académica de Ingeniería Civil , a los docentes que contribuyeron en lograr mi meta , a mi asesor por su apoyo incondicional en las orientaciones pertinentes , al Consejo distrital de la Caleta Carquin que a través de su Alcalde hicieron posible el desarrollo del presente estudio.

El autor.

CONTENIDO

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Contenido

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la Investigación.	19
1.5. Delimitación de la Investigación.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Investigaciones Internacionales	22
2.1.2. Investigaciones Nacionales	24

2.2. Bases teóricas	29
2.3. Definiciones de términos básicos.....	40
2.4. Formulación de las hipótesis	42
2.4.1. Hipótesis general.....	42
2.4.2. Hipótesis específicas	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	43
3.1. Diseño Metodológico	43
3.1.1. Tipo de Investigación.....	43
3.1.2. Nivel de Investigación	43
3.1.3. Diseño	43
3.1.4. Enfoque	44
3.2. Población y Muestra.....	44
3.2.1. Población.....	44
3.2.2. Muestra.....	44
3.3. Operacionalización de variables	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.4.1. Técnicas a emplear.....	46
3.4.2. Instrumentos.....	46
3.4.3. Descripción de los instrumentos	46
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
4.1. Proceso de elaboración del estudio	47
4.2. Especificaciones técnicas.....	69
4.3. Costo del Proyecto	90
4.4. Identificación y evaluación de impactos ambientales.....	90
4.5. Validez y confiabilidad del instrumento	96
4.5.1. Validez del instrumento	96

4.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	97
4.6. Descripción de las variables de estudio	98
4.7. Prueba de hipótesis.....	106
4.7.1. Prueba de la Hipótesis General.	106
4.7.2. Prueba de las Hipótesis específicas.....	107
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	110
5.1. Discusión.....	110
5.2. Conclusiones	111
5.3. Recomendaciones.....	112
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	114
6.1.Referencias bibliográficas.....	114
6.2. Referencias electrónicas.....	116

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1: Programa Arquitectónico del puesto de Salud Caleta de Carquin.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 2. Matriz de análisis de Juicio de Expertos.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 3: Índice de Alfa de Cronbach.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 4: Contratación de Valor.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 5: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Puesto de Salud.....</i>	<i>98</i>
<i>Tabla 6: Respuesta de los usuarios respecto a la variable calidad de servicio.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabla 7: Respuesta de los usuarios respecto a la variable consultorios.....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 8: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Almacenes.....</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 9: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Servicios.....</i>	<i>102</i>
<i>Tabla 10: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Calidad Humana.....</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 11: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Calidad Técnica.....</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 12: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Calidad Funcional.....</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 13: Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis General.....</i>	<i>106</i>
<i>Tabla 14: Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis Específica 1.....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 15: Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis Específica 2.....</i>	<i>108</i>
<i>Tabla 16: Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis Específica 3.....</i>	<i>109</i>

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 . Ubicación de la Caleta Carquin</i>	<i>17</i>
<i>Figura 2. Posta médica de la caleta de Carquin.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 3. Modelo Servqual.....</i>	<i>36</i>
<i>Figura 4. Esquema del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura 5. Operacionalización de Indicadores y variables.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 6. Croquis de la planta general existente del Puesto de salud-Caleta Carquin.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 7 . Croquis anteproyecto 2º nivel– Puesto de salud Caleta de Carquin</i>	<i>48</i>
<i>Figura 8. Croquis anteproyecto- Corte general A-A del Puesto de salud- Caleta carquin</i>	<i>49</i>
<i>Figura 9. Croquis anteproyecto – corte general B-B del Puesto de Salud Caleta de Carquin</i>	<i>49</i>
<i>Figura 10. Croquis anteproyecto – corte general C – C del Puesto de Salud Caleta de Carquin</i>	<i>50</i>
<i>Figura 11. Croquis elevación principal del puesto de Salud Caleta de Carquin</i>	<i>50</i>
<i>Figura 12. Croquis anteproyecto – Agrupación ambientes.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 13. Croquis plano de planta del consultorio de nutrición.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 14. Plano de planta consultorio de crecimiento y desarrollo.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 15. Plano de planta consultorio de TBC</i>	<i>57</i>
<i>Figura 16. Plano en planta de la sala de Psicoprofilaxis.....</i>	<i>58</i>
<i>Figura 17. Plano en planta del almacén intermedio de residuos solidos.....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 18. Plano en planta del almacén de medicamentos</i>	<i>62</i>
<i>Figura 19. Plano de planta de la cadena de frio.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 20. Plano en planta del archivo</i>	<i>65</i>
<i>Figura 21. Plano en planta de SS. HH de pacientes hombres y mujeres</i>	<i>66</i>
<i>Figura 22. Matriz causa-efecto</i>	<i>93</i>
<i>Figura 23. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Puesto de Salud.....</i>	<i>98</i>
<i>Figura 24. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable calidad de servicio</i>	<i>99</i>
<i>Figura 25. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable consultorios.</i>	<i>100</i>
<i>Figura 26. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Almacenes.....</i>	<i>101</i>
<i>Figura 27. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Servicios.</i>	<i>102</i>
<i>Figura 28. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Calidad Humana.....</i>	<i>103</i>
<i>Figura 29. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Calidad de Técnica.</i>	<i>104</i>
<i>Figura 30. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable calidad Funcional.</i>	<i>105</i>

LISTA DE ANEXOS

<i>Anexo 1. Matriz de consistencia</i>	<i>122</i>
<i>Anexo 2. Presupuesto</i>	<i>123</i>
<i>Anexo 3. Presupuesto</i>	<i>124</i>
<i>Anexo 4. Cuestionario de encuesta.....</i>	<i>125</i>
<i>Anexo 5. Juicio de expertos.....</i>	<i>128</i>
<i>Anexo 6. Base de datos para la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach</i>	<i>133</i>
<i>Anexo 7. Base de datos para la prueba de Hipótesis.....</i>	<i>134</i>

**MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN -
PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA.**

Addison Pier Sosa casanova¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar si existe relación entre el mejoramiento del Puesto de Salud y la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”.

Materiales y métodos: El diseño de la investigación es no experimental, es de tipo Aplicada en su variante descriptivo-correlacional, presenta un enfoque cuantitativo y es de nivel correlacional. La población en estudio está conformada por 4 836 habitantes y la muestra considerada es de 95 personas. Se utilizaron como técnicas la observación y la encuesta procesándose los datos mediante los programas Excel.

Resultados: Se elaboró el diseño del proyecto realizándose la programación arquitectónica, la tipificación de espacios, las fichas técnicas de arquitectura, las actividades a realizar, las especificaciones técnicas, el presupuesto para la ejecución y la evaluación del impacto ambiental. También se realizó la prueba de validez del instrumento para la encuesta mediante el Juicio de expertos obteniéndose un indicador de 0,96 lo cual demuestra la pertinencia del mismo a la vez se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,908 lo cual demuestra la confiabilidad del cuestionario de preguntas. Además se demostró que la hipótesis planteada sobre la relación entre la variable puesto de salud y calidad de servicio en el Puesto de salud de la Caleta de Carquin es verdadera para lo cual se aplicó la prueba Chi-Cuadrado obteniéndose un p valor de 0,000 lo cual implica que la Hipótesis alterna planteada es aceptable con un nivel de error del 0,05.

Conclusiones: Existe relación entre el mejoramiento del Puesto de Salud y la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” esto se muestra en la prueba de hipótesis utilizando el estadístico Chi -cuadrado, donde al ser procesado los datos mediante el programa SPSS se obtuvo un error del investigador de 0,000 que es menor al el error de comparación de 0,05.

Palabras clave: Puesto de salud, calidad de servicio.

ABSTRACT

Objective: To determine if there is a relationship between the improvement of the Health Post and the quality of health service in Caleta de Carquin - district of Caleta de Carquin - Province of Huaura - department of Lima”.

Materials and methods: The design of the research is non-experimental, is of the Applied type in its descriptive-correlational variant, presents a quantitative approach and is correlational in nature. The study population consists of 4 836 inhabitants and the sample considered is 95 people. Observation and survey were used as techniques, processing the data through Excel programs.

Results: The design of the project was elaborated, carrying out the architectural programming, the typification of spaces, the technical specifications of the architecture, the activities to be carried out, the technical specifications, the budget for the execution and the evaluation of the environmental impact. The validity test of the instrument was also carried out for the survey by means of the Expert Judgment, obtaining an indicator of 0.96 which demonstrates the relevance of the same at the same time a Cronbach's alpha of 0.908 was obtained, which demonstrates the reliability of the questionnaire. questions. It was also shown that the hypothesis raised on the relationship between the variable post of health and quality of service in the health post of Caleta de Carquin is true for which the Chi-square test was applied, obtaining a p value of 0.000 which implies that the alternative hypothesis proposed is acceptable with an error level of 0.05.

Conclusions: There is a relationship between the improvement of the Health Post and the quality of health service in Caleta de Carquin - district of Caleta de Carquin - Province of Huaura - department of Lima "this is shown in the hypothesis test using the Chi statistic - squared, where the data was processed through the SPSS program, an error of the investigator of 0.000 was obtained, which is less than the comparison error of 0.05.

Keywords: Health post, quality of service.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio brindado por las entidades públicas y privadas es el factor neurálgico para su permanencia en el mercado, esto significa que deben optar por una mejora continua en sus diferentes componentes para seguir subsistiendo y este servicio debe estar acorde con las exigencias de los usuarios. Según (Dominguez, 2011) “Existe buena calidad en la atención de salud cuando los resultados, productos o efectos del proceso de atención de salud satisfacen los requisitos y seguridad del paciente, las expectativas de los profesionales, los trabajadores, la institución y el sistema”. (pág. 15)

La salud es un servicio básico que todo estado debe brindar a sus integrantes y debe hacerlo de la mejor calidad, sin embargo la mala distribución de los recursos repercute en este bienestar que todo ser humano debe tener, los pobladores del distrito de la caleta de Carquin, considerándose para el desarrollo VI capítulos; tratándose en el capítulo I la situación problemática, los objetivos y la justificación del estudio.

En el capítulo II se considera el Marco Teórico como un sustento académico para el desarrollo del estudio, donde se definen las variables de estudio como calidad y puesto de salud y a la vez se consideran estudios de investigación relacionados con el tema.

En el Capítulo III se aborda la metodología que se sigue para lograr nuestro objetivo y demostrar las hipótesis planteadas, utilizando para ello técnicas de muestreo, instrumentos adecuados de medición y programas estadísticos como el Excel y el SPSS para procesar los datos.

El capítulo IV se muestra los resultados de la investigación desarrollando el expediente para la ejecución del proyecto con todas sus consideraciones y para darle validez y confiabilidad al instrumento de medición se utilizan las pruebas de Juicio de Expertos y Alfa de Cronbach respectivamente y para la demostración de las hipótesis se utiliza la prueba Chi cuadrado y su procesamiento se realiza mediante el programa SPSS.

En el capítulo V se realiza la discusión donde se comparan nuestros resultados con estudio anteriores realizados sobre el tema de estudio; también se obtienen las conclusiones de acuerdo a los objetivos trazados en donde se establece la relación que existen entre las variables consideradas a través de la prueba de hipótesis utilizando el estadístico Chi cuadrado y el indicador p valor que nos permite tomar la decisión de aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, luego se presentan las recomendaciones mas pertinentes y ejecutables, teniendo en cuenta los vacíos en la investigación que permitirá que estudios posteriores realicen aportes sobre esto temas no desarrollados en la investigación.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El ser humano a nivel mundial está expuesto a enfermedades de diferente tipo y gravedad esto se debe debido a la contaminación, según Medline (2019) “La resistencia a los medicamentos como los antibióticos va en aumento. Esto dificulta el tratamiento de algunas enfermedades. Los desastres naturales y los generados por el hombre crean poblaciones de refugiados con problemas de salud inmediatos y a largo plazo” (párr. 1).

El Perú no es ajeno a esta problemática y específicamente la Caleta de Carquin ubicado en el Distrito de Carquin Provincia de Huaura; que se encuentra a las orillas de un mar contaminado y expuesto a las avalanchas del río de Huaura que arrastra relaves mineros y desechos provenientes de la agricultura y de desfogues de agua servida a pobladores que se ubican en sus riveras.

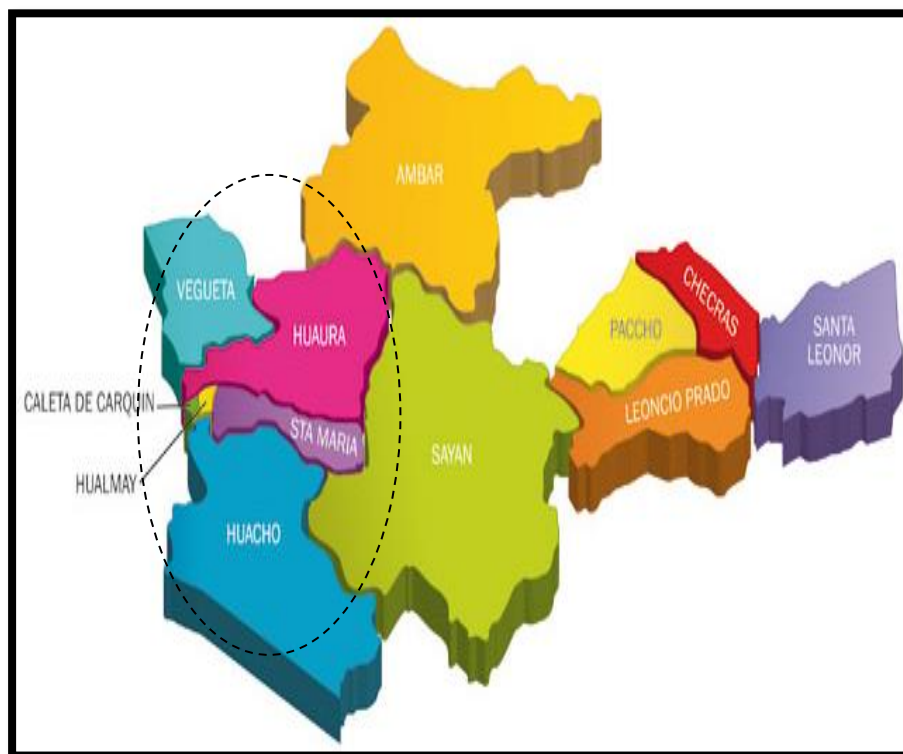


Figura 1 . Ubicación de la Caleta Carquin

Ante esta problemática en la caleta de Carquín se construye e implementa una Posta médica para aliviar los males que aqueja la población, en la actualidad debido al aumento de la población y el incremento de las enfermedades se realiza el estudio de mejoramiento de esta posta medica en sus diferentes ambientes tales como los ambientes de :

1. Consultorio de Nutrición
2. Consultorio de crecimiento y desarrollo servicios generales
3. Consultorio de tuberculosis
4. Sala de Psicoprofilaxis
5. Almacén de intermedios de residuos solidos
6. Almacén de Medicamentos
7. Cadena de Frio-Inmunización
8. Archivo
9. SS.HH M. – SS.HH H



Figura 2. Posta médica de la caleta de Carquin

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo el mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la caleta de Carquin - Distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la construcción de los ambientes para consultorios se relaciona con la calidad de servicio del puesto de salud en la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”
- ¿Cómo la construcción del ambiente almacenes se relaciona con la calidad de servicio del puesto de salud en la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”

- ¿Cómo la construcción del ambiente para servicios higiénicos se relaciona con la calidad de servicio del puesto de salud en la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el mejoramiento del Puesto de Salud y la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre la construcción de consultorios y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”
- Determinar si existe relación entre la construcción de almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”
- Determinar si existe relación entre la construcción de servicios higiénicos y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”

1.4. Justificación de la Investigación.

El mejoramiento del puesto de salud Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima se justifica debido a que permitirá:

La organización para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condición de Urgencia y/o Emergencia.

El control de salud periódico, donde se realizan exámenes físicos y evaluaciones de crecimiento y estado nutricional, detección de enfermedades prevalentes, problemas visuales, auditivos, de salud oral y signos de violencia o maltrato.

Almacenar los medicamentos necesarios para la atención y servicio de la posta de salud.

Organizar el sistema de transporte, almacenamiento y distribución de vacunas en las condiciones adecuadas.

Implementar, el número de servicios higiénicos para pacientes hombres y mujeres.

1.5. Delimitación de la Investigación

Delimitación Espacial

El ámbito el cual se desarrollara la investigación comprende la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”

Delimitación Temporal

El período que comprende el estudio, abarca el año 2017-2018

Viabilidad de la investigación

• Viabilidad técnica

Existe información actualizada referente a tema.

Facilidades de acceso a los datos e información.

Viabilidad operativa

Existe la autorización de las autoridades del Consejo distrital de Caleta de Carquin para realizar el estudio.

Se cuenta con apoyo profesional dentro y fuera del consejo.

El autor de investigación cuenta con el conocimiento de la realidad problemática.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones Internacionales

(Bazán Gantz, 2012) en su tesis titulada: *Implementación de una Central de coordinación como medida de mejora al sistema de atención primaria de salud*, para obtener el grado de Ingeniero Civil Industrial-Chile, planteo:

La implementación de una central de coordinación y su influencia en otros consultorios del país.

Para llevar a cabo el estudio se aplicó una encuesta para medir la percepción de calidad de atención de los diversos servicios públicos, asociados a la salud.

Para profundizar el funcionamiento de los consultorios se realizó un levantamiento del funcionamiento del sistema de atención primaria de salud en los Centros de Salud de las diferentes comunas, realizándose el diagnóstico en el Informe de Mejora del sistema de atención primaria de salud desde la logística y la gestión de operaciones.

Como conclusión de este proyecto de implementación, se observó que, los resultados cuantitativos fueron poco significativos estadísticamente, la evaluación de todos los actores involucrados fue positiva

(Bustinza Torrez, 2014) en el estudio denominado: *Hospital Oncológico en la Universidad Mayor de San Andrés para obtener el título de Arquitecto-La Paz Bolivia*, considero:

El propósito de realizar el diseño de un Hospital con un modelo espacial sistemático para la atención integral en la especialidad de oncología.

Para el estudio de oferta y mercado se realizó una encuesta a la población general para obtener información relevante para el diseño del Hospital y su ubicación; realizándose el diseño de acuerdo a las normas establecidas considerando el impacto ambiental y social.

Como conclusión se eligió la Zona Sur de la ciudad de la Paz Ubicado entre la calle 15 de Calacoto y Avenida Costanera, lográndose la accesibilidad y la economía de los pacientes oncológicos y con capacidades diferentes.

Además se logró un impacto para la ciudad de la Paz en cuanto a su diseño arquitectónico, funcionalidad, tecnología y entorno paisajístico.

(Velasco Arévalo, 2008) desarrollo la tesis : *Propuesta de diseño arquitectónico para el centro de atención de Emergencias de la comunidad CIDECO la Herradura; en Santiago Nonualco*, para optar el título de Arquitecto en la Universidad Dr. José Matías delgado-San Salvador El Salvador, planteo lo siguiente:

Elaborar una propuesta de Diseño arquitectónico del Centro de atención de emergencia de la comunidad CIDECO la herradura, en Santiago Nonualco,

como un espacio que satisfaga las necesidades de la comunidad y sus alrededores.

Se utilizó como técnicas de investigación el Análisis documental y la entrevista, la población de estudio está conformada por niños, adolescentes, adultos y ancianos de la comunidad.

Los instrumentos de la investigación lo constituyen las fichas bibliográficas y formularios técnicos además tecnología informática, fotografía digital

Se concluye que el desarrollo arquitectónico de los centros de atención de emergencias contribuye a mejorar la calidad de vida de la población de la comunidad y sus alrededores, permitiendo que estos gocen de nuevos y mejores estudios médico y hospitalario.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

(Custodio Rodríguez, 2011), realizó la investigación titulada: *Mejoramiento del servicio básico en el puesto de salud Santa Rosa de Cartavio y su incidencia en la calidad de vida en los habitantes de Cartavio y alrededores en la Universidad de Trujillo-Perú* , para obtener el título de Economista, planteo lo siguiente:

Demostrar la incidencia del mejoramiento del servicio de salud del puesto de salud Santa Rosa de Cartavio.

El nivel de investigación es el causal-explicativo, correlacional; y la técnica de recolección de datos se realizó con encuestas, observaciones y entrevista a profesionales de la salud y otras instituciones.

Se utilizaron indicadores de evaluación económica y social de proyectos de inversión pública como: Indicador de efectividad, Ratio Costo-Efectividad, Valor Actual Costos Sociales netos, análisis de sensibilidad y sostenibilidad e impacto ambiental de la alternativa elegida para el fin que persigue el proyecto.

De las dos alternativas considerada se eligió la alternativa 01 por que presenta un ratio costo efectividad de S/. 1,33 por atención versus a S/. 1,40 por atención de la alternativa 02 por atención, por lo que se justifica económica y socialmente la alternativa elegida.

(Masitas Castillo , 2012) realizo la investigación titulada *:Estudio para la actualización, restauración, reforzamiento y recuperación del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolom en la Universidad Ricardo Palma-Lima Perú,* para obtener el título profesional de Ingeniero Civil, planteo lo siguiente:

Mejorar la capacidad de atención del establecimiento de salud. La optimización y ampliación de la cobertura de atención del Hospital Nacional Docente Madre “Niño San Bartolomé” sin interrumpir las funciones del hospital y sin modificar la Arquitectura por considerarse Monumento histórico de la Nación.

La presente investigación es de carácter técnico donde se planteara el modelamiento estructural, para ello se visita y recolecta datos del Hospital Nacional Docente Madre “Niño San Bartolomé” diseñándose luego los planos del hospital realizando el Análisis de la edificación mediante el análisis estructural concluyéndose con la evaluación del reforzamiento

Se obtuvo como conclusión que el análisis estructural nos permite dar solución para el Hospital Nacional Docente Madre “Niño San Bartolomé” dando más tiempo de vida y modernizando un hospital que es patrimonio histórico.

Debido a que se han encontrado distorsiones de 0.0048 (dirección X-X) y 0.0044 (dirección Y-Y) menores a los permitidos en la Norma E-030 de Diseño Sismo resistente (0.007), se concluye que la estructura, a pesar de ser IRREGULAR, no tendrá daño significativo durante un evento sísmico extremo, ya que cumple la Normatividad vigente.

(Apaéstegui Pairazamán, 2016) desarrollo la tesis titulada: *El Proyecto de Construcción de un puesto de salud y la atención integral de salud de la población del centro poblado de Chota-Agallpampa - Otuzco-La Libertad*, en la Universidad Privada de Trujillo –Perú para obtener el título de Ingeniero Civil, planteo lo siguiente:

Establecer la remodelación y la ampliación de la infraestructura para ampliar la oferta de salud para la localidad de Chota y localidades aledañas, con el mejoramiento de los servicios del puesto de salud en el Caserío Chota.

Para la realización del estudio se realizó una visita de campo a la comunidad caserío Chota – Provincia de Otuzco y se utilizó el programa S10 para realizar el análisis de costo unitarios, introduciendo el metrado de cada partida para que salga el presupuesto total de la construcción de la obra a realizar.

Se utilizó el programa AutoCAD 2014 para plasmar el diseño propuesto mediante los dibujos de los diferentes elementos que conforman nuestro sistema.

Obteniéndose las siguientes conclusiones:

1. La posta de Chota se elevó de categoría de I-2 a I-3 al incrementarse los servicios.
2. Se aperturarón dos especialidades más: psicología y odontología (medicina general, enfermería y obstetricia).
3. La posta de salud Chota brinda servicios de salud a 9 caseríos.
4. El número de pacientes disminuyó a partir del año 2014 debido a que se aperturarón 3 puestos de salud: Paihual, La Morada y San Agustín.

(**Ticlla Rivera, 2015**) desarrollo la tesis denominada: *Mejora de la productividad en la construcción de un Hospital para las actividades de albañilería*, en la Universidad Nacional de Ingeniería-Lima Perú para obtener el título de Ingeniero Civil, planteo lo siguiente:

Establecer soluciones de productividad para las partidas de albañilería en la ciudad de Chincha para la construcción de un Hospital mediante técnicas de optimización.

El procedimiento se inicia con la información requerida y la elaboración del presupuesto Meta de la obra, análisis de precios unitarios y cronograma de obra, tomándose luego los datos de duración, volúmenes de trabajo, el cálculo de recursos. Se calcularon los índices de productividad, finalmente se realiza el trabajo de gabinete que verifica los resultados, realizando los comparativos para lograr un mejor rendimiento en el transcurso de la obra.

Obteniéndose como resultado que se tiene un trabajo productivo de 48% teniendo mayor incidencia actividad de frotachar y paletear 24%, colocar mortero 15%.

Se concluye que el bajo rendimiento visto en el reporte de control de producción son explicados con el porcentaje de trabajo de la carta balance.

(Guevara Sánchez, 2008) en la tesis denominada: *Evaluación del proyecto y construcción del Hospital de Ventanilla – Callao*” en la Universidad nacional de Ingeniería – Lima Perú para obtener el título de Ingeniero Civil, planteo:

Mejorar los procesos constructivos en las futuras construcciones de este tipo, evitando cometer errores y prevenirlos, tanto en el proyecto, como en la ejecución de las obras.

La elaboración se ha realizado evaluando el desarrollo de los procesos constructivos en la construcción del Hospital de Ventanilla, así como el estudio del Expediente Técnico, consultando las normas existentes en este campo por parte del Ministerio de Salud y del Instituto Mexicano del Seguro Social, y entrevistas con los profesionales encargados del desarrollo de la obra.

Luego de evaluar el expediente técnico del proyecto y el proceso constructivo del Hospital de Ventanilla se llega a la conclusión que el valor referencial debe ascender a la suma de S/. 14 692 321,72, con precios a junio del 2005, que representa el 102.13% del presupuesto base, donde el monto mas significativo representó la omisión de metrados en la especialidad de estructuras.

2.2. Bases teóricas

a. Puestos de salud

Categorización de los establecimientos de salud

ESAN (2018) menciona sobre la categorización:

La Categorización de los establecimientos de salud alcanza una vigencia de tres años y consta de una serie de etapas. Las diferencias se marcan según el nivel de complejidad de la organización. Según la resolución ministerial N.º 546 del Ministerio de Salud, las categorías de las instituciones de su sector se clasifican de acuerdo a sus niveles de complejidad. Dichos establecimientos se dividen según las características funcionales que posean. "En conjunto, determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades socio sanitarias similares y diseñadas para enfrentar demandas equivalentes", indica el documento. Estos niveles de complejidad responden a las necesidades de salud de los usuarios a quienes atienden. Una vez establecidas, cabe resaltar que la vigencia de la categorización es por un plazo de tres años. Luego de este lapso, el establecimiento debe solicitar una recategorización. (pág. 1)

Primer nivel de atención:

Categoría I-1. Puesto de salud, posta de salud o consultorio con profesionales de salud no médicos.

Categoría I-2. Puesto de salud o posta de salud (con médico). Además de los consultorios médicos (con médicos con o sin especialidad).

Categoría I-3. Corresponde a los centros de salud, centros médicos, centros médicos especializados y policlínicos.

Categoría I-4. Agrupan los centros de salud y los centros médicos con camas de internamiento.

Considerando esta categorización el Puesto de Salud de Carquín se ubica en la Categoría I-2. Puesto de salud o posta de salud (con médico). Además de los consultorios médicos (con médicos con o sin especialidad).

Segundo nivel de atención:

Categoría II-1. El conjunto de hospitales y clínicas de atención general.

Categoría II-2. Corresponde a los hospitales y clínicas con mayor especialización.

Categoría II-E. Agrupan a los hospitales y clínicas dedicados a la atención especializada.

Tercer nivel de atención:

Categoría III-1. Agrupan los hospitales y clínicas de atención general con mayores unidades productoras de servicios de salud.

Categoría III-E. Agrupan los hospitales y clínicas de atención general con mayores unidades productoras de servicios de salud y servicios en general.

Categoría III-2. Corresponden a los institutos especializados.

Características de los consultorios médicos

Ministerio de Salud (1996) menciona que:

Las normas técnicas de Ministerio de salud para la construcción de consultorios consideran que toda obra de carácter hospitalario o

establecimiento para la salud, se ubicará en los lugares que expresamente lo señalen los Planes Reguladores o Estudio de Zonificación. A falta del Plan Regulador o Estudio de Zonificación, en los esquemas y vías de la ciudad, se propondrá la zona más adecuada para dicho servicio. (pág. 1)

Características de los terrenos

Terrenos cedidos y/o asignados:

Los Gobiernos locales, Comunidades o Entidades propietarias podrán ceder o asignar terrenos al Ministerio de Salud de acuerdo a las Normas Legales existentes; los mismos que deberán cumplir con los siguientes requisitos: - Predominantemente planos. - Alejados de zonas sujetas a erosión de cualquier tipo (aludes, huaycos, etc.). - Libres de fallas geológicas. - Evitar hondonadas y terrenos susceptibles a inundaciones. - Prescindir de terrenos arenosos, pantanosos, arcillosos, limosos, antiguos lechos de ríos y/o con presencia de residuos orgánicos o rellenos sanitarios. - Evitar terrenos de aguas subterráneos (se debe excavar mínimo 2.00 mts. detectando que no aflore agua). (pág. 2)

b. Disponibilidad de los servicios básicos Los terrenos destinados a la construcción de hospitales deberán contarán con: - Abastecimiento de agua potable adecuada en cantidad y calidad. - Disponibilidad de desagüe y drenaje de aguas pluviales. - Energía eléctrica. - Comunicaciones y Red Telefónica (pág. 2)

c. Accesibilidad y Localización:

Los terrenos deben ser accesibles peatonal y vehicularmente de tal manera que garanticen un efectivo y fluido ingreso al establecimiento de pacientes y público. Se evitará su proximidad a áreas de influencia industrial, establos, crematorios, basurales, depósitos de combustible e insecticidas, fertilizantes, morgues, cementerios, mercados o tiendas de comestibles y en general evitar la proximidad a focos de insalubridad e inseguridad. Debe evitarse colindancia y proximidad con: grifos, depósitos de combustibles, cantinas, bares, restaurantes, prostíbulos, locales de espectáculos. (pág. 2)

d. Orientación y Factores Climáticos: Se tomará en cuenta las condicionantes atmosféricas para efectos de conceptuar el diseño arquitectónico del futuro Hospital; tales como: Vientos dominantes, temperatura, el clima predominante, las precipitaciones pluviales, la granizada, etc. Asimismo, en la construcción de hospitales la orientación será de tal manera que permita buena iluminación y ventilación adecuada. (pág. 2)

e. Condiciones físicas del terreno : Tamaño: Debe permitir el desarrollo de los Programas de las Unidades del Hospital a construir, así como las ampliaciones futuras previsibles, y los espacios para estacionamiento y área verde (50%), que permitan la integración de la actividad del hospital con los espacios externos. (pág. 2)

Planimetría:

En lo posible deben ser terrenos de forma regular, casi cuadrados, superficie plana y con dos accesos como mínimo. (pág. 2)

Condiciones Físicas:

Debe tenerse en cuenta las condiciones del terreno, en especial su capacidad portante (resistencia del suelo) y/o su vulnerabilidad a inundación, desbordes, aludes. (pág. 2)

b. Calidad de servicio

Definición de calidad

Se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad para finalmente construir la más pertinente para el presente estudio.

Horovitz (1991), señala sobre calidad que: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (pág. 25).

“El servicio se entiende como una actividad de naturaleza intangible que se realiza a través de la interacción entre el usuario y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad” (Kotler, 1997, pág. 656).

La calidad en una organización y/o institución cuyo producto es un servicio, no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia, o por el cumplimiento de algunas especificaciones requeridas. Cuando el producto es un servicio, son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente de su interacción con el cliente y/o usuario. (Kotler, 1997, pág. 657)

Calidad de servicios

(Cronin, 1994), afirman que: “La calidad del servicio debe ser concebida tan solo a partir de las percepciones de los usuarios; expresan que percepciones menos expectativas es una base inapropiada para usar en la medición de la calidad del servicio” (p. 125).

La calidad del servicio constituye para muchas organizaciones una cualidad que les permite diferenciarse y cautivar a sus clientes, adquiriendo relevancia como variable diferenciadora que incide sobre las decisiones de los consumidores y sobre los resultados de un negocio. Para otras organizaciones la calidad en el servicio es un fin directo para satisfacer las necesidades, preocupaciones y requerimientos de la ciudadanía, como es, por definición, el caso de los servicios públicos.

Las organizaciones, en general, instituciones y empresas prestadoras de algún servicio, preocupadas de la calidad de las prestaciones que ofrecen, aplican encuestas y otros procedimientos que les permiten conocer las opiniones de sus usuarios acercándose a conocer qué es lo que un cliente busca de un servicio y a la vez cuál es el grado de satisfacción respecto a éste. (Cronin, 1994, pág. 126)

c. Medición de la calidad en los servicios

El modelo SERVQUAL (Service Quality)

Parasuraman (1990), Establecen que:

La calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus las expectativas del consumidor.

El SERVQUAL es un cuestionario con 22 preguntas estandarizadas para la medición de la Calidad del Servicio. La puntuación de cada ítem, que representan la calidad de servicio percibida, viene determinada por la diferencia de puntuación entre sus percepciones y sus expectativas, ambas medidas en una escala Likert de 7 puntos, cuyos extremos son “fuertemente en desacuerdo” (1) y “fuertemente de acuerdo” (7)

Identificaron cinco dimensiones que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de un servicio que son las siguientes:

Confiabilidad. - Es la capacidad de cumplir con el servicio prometido, en primera y correctamente.

Capacidad de respuesta (Tiempo). - Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápidamente, en el momento oportuno.

Seguridad. - Conocimientos y atención mostrada por el personal administrativo y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía. - Atención individualizada que se ofrece al usuario.

Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario.

Elementos Tangibles. - Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de información que intervienen o se utilizan en la prestación del servicio.

Ecuación de la calidad

Para evaluar la calidad de un servicio, los clientes utilizan sus expectativas como parámetros de medición: Comparan lo que esperaban con lo que recibieron.

La ecuación es la siguiente:

$$\text{Calidad} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

El esquema del modelo se muestra en siguiente figura:

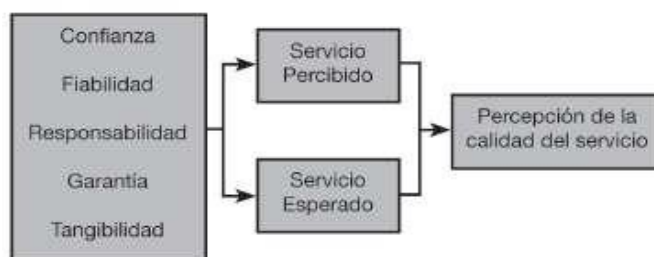


Figura 3. Modelo Servqual

El modelo SERVPERF (Service Performance)

Este modelo fue desarrollado por Joseph Cronin y Steven Taylor en 1992, está inspirado en el modelo SERVQUAL se basa en los ítems contenidos en ese modelo, en donde se pide al consumidor que evalúe el servicio con una escala Likert que va desde el 1 (muy en desacuerdo) hasta el 7 (muy de acuerdo).

El modelo SERVPERF utiliza un único cuestionario de 22 ítems de la escala original SERVQUAL diseñado para medir las percepciones de los clientes

sobre la calidad de servicio, es decir considera las percepciones del cliente como el único factor determinante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio, sin que sea necesario medir las expectativas previas de los individuos encuestados.

En síntesis, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio. El SERVPERF es una escala válida y fiable para operacionalizar el constructo calidad de servicio percibido e identificar áreas estratégicas o dimensiones de la calidad de servicio ; el esquema del modelo se muestra en la siguiente figura:

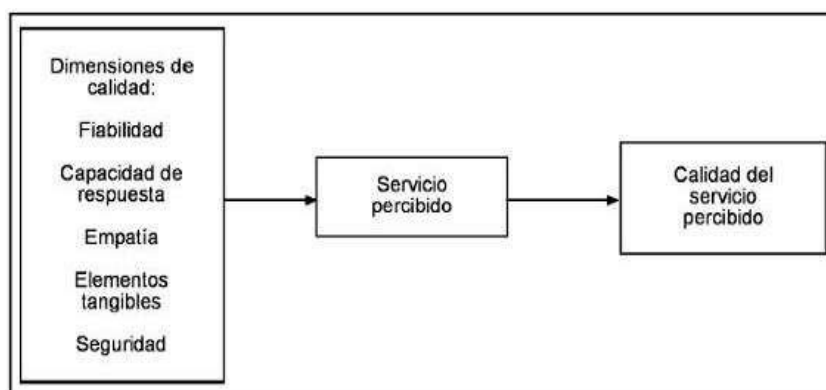


Figura 4. Esquema del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, 1992

d. Las dimensiones de la calidad en salud

(ISOTools, 2015) Considera que para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones:

Efectividad: A esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el **conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales** que prestan

los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales. En este ámbito de la calidad también se incluye la **adecuación tecnológica**, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en: el trato con el paciente, los protocolos de actuación y comunicación y los tratamientos. (pág. 1)

Oportunidad: La oportunidad es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que **el paciente reciba la atención óptima** en el momento en que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento (pág. 1).

Seguridad: Toda intervención asistencial, tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe **ejecutarse sin causas lesiones adicionales** que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario diferente a su dolencia inicial (pág. 1).

Eficiencia: De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de la calidad en salud, **el paciente debe recibir la atención que precise**, en el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles (pág. 1).

Equidad: Características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo **no pueden**, en ningún momento, **suponer algún tipo de desigualdad** en el esfuerzo realizado para solucionar o paliar la salud del

paciente. En todos los casos se ha de intentar **lograr idénticos niveles de efectividad**, seguridad, oportunidad y eficiencia (pág. 1).

Atención centrada en el paciente: La atención debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas (pág. 1).

Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio.

e. Características que todo buen médico debe tener

(Saludario, 2018) Explica las características que debe tener el médico:

Confianza: No te molestes ante las preguntas de los pacientes sobre la información médica adquirida de otras fuentes independientemente de su veracidad. Se accesible al paciente, familiares y colegas y guarda toda la información que te den. Recuerda que te están confiando plenamente su persona.

Empatía: Haz contacto visual con el paciente y los familiares. Interpreta correctamente las comunicaciones verbales y no verbales, reitera las inquietudes de tu paciente y habla en un tono de voz agradable y tranquila. Recuerda que a muchos el sólo hecho de acudir a consulta les pone nerviosos.

Humanidad: Usa un contacto físico apropiado. Sé atento y muestra interés en estar el tiempo adecuado con el paciente a través de movimientos sin apuro. Utiliza el humor apropiado y recuerda detalles de la vida del paciente conocidos en la visita anterior.

Franqueza: No disfraces ni ocultes información. No uses términos médicos suponiendo que son lógicos. Recuerda que tu estudiaste 6 años de medicina y el no. Explica los pro y los contra del tratamiento. Solicita al paciente recapitular la conversación para asegurarse que ha comprendido.

Respeto: Escucha atentamente y no interrumpas cuando el paciente describa sus síntomas. Respeta el pudor del paciente durante la inspección médica.

Método: Brinda explicaciones detalladas e instrucciones escritas. Cita al paciente por períodos adecuados (párr. 1).

2.3. Definiciones de términos básicos

Calidad

(Alteco, 1918)“Nos decide que la calidad es la Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Nutrición

(Universidad Nacional de valencia, 2018)“La nutrición es la ingesta de alimentos en relación con las necesidades dietéticas del organismo”

Técnica

(Ecured, 2018) “Procedimiento centrado en la forma de hacer. Se refiere al trabajo con herramientas, materiales e instrumentos”.

Consultorio

(Consultorio es el establecimiento donde se aprende , 2018)
“Establecimiento donde se asesora sobrematerias técnicas o especializadas”.

Almacén

(Mecalux, 2018) “El almacén es una instalación que, junto con los equipos de almacenaje, de manipulación, medios humanos y de gestión, nos permite regular las diferencias entre los flujos de entrada de mercancía y los de salida”.

Archivo

(GSIJuman, 2018) “Conjunto ordenado de documentos que se guardan con un fin concreto de acuerdo con unas normas y criterios previamente establecidos”.

Servicio

(General S, 2018) “Un Servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa”.

Servicio Público

(General S, 2018) “Los servicios públicos son funciones ejercidas por las instituciones públicas adscritas o conformadas por el gobierno los cuales son realizados con el fin de generar una estabilidad y comodidad en la sociedad”.

Marco teórico

(Bernal, 2010) “El marco teórico se entiende como la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarcará la investigación que va a realizarse”.

Investigador

(López, 2011) “Investigador es aquel que descubre o construye algo desconocido, que indaga para conocer lo que otros ya han encontrado e incluso manejan, pero que él aún ignora”.

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - Distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Si existe relación entre la construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”.
- Si existe relación entre la construcción del ambiente almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - DISTRITO de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”
- Si existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima”

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación será Aplicada, descriptivo correlacional porque tiene como propósito mejorar la calidad de servicio del puesto de salud en la caleta de Carquin, describir el proceso para ejecutar la mejora y establecer la relación entre las variables en estudio

3.1.2. Nivel de Investigación

La investigación ha realizar es de nivel correlacional porque se va a determinar la relación entre la variable mejora del puesto de salud y la calidad de servicio.

3.1.3. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental porque no se manipulan las variables en estudio y porque implica la observación del hecho en su condición natural, sin la intervención del investigador, solo se describe y se analiza su incidencia e interrelación de las variables en un momento dado.

3.1.4. Enfoque

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se van a medir las variables utilizando la escala Likert y además se van a utilizar la estadística descriptiva y correlacional utilizando para ello tablas estadísticas, gráficos y prueba de hipótesis.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

(Wikipedia, 2007)El distrito tenía según el censo de 1993 una población de 5 123 habitantes. Para el censo de 2007 la población había descendido a 4 836 habitantes.

3.2.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se usa la fórmula estadística de poblaciones finitas.

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

Datos:

N: Representa la población que es 4 836 personas

Z: Representa la variable normal estandarizada para $\alpha = 0,05$ equivale a 1,96

p y q: Representan la probabilidad de la población de estar (p) o no (q) incluidas en la muestra. Cuando no se conoce esta probabilidad, se asume que p y q tienen el valor de 0,5

e: Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo a la doctrina se ha tomado 0.1

n: tamaño de la muestra

Por lo tanto:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 4\,836}{0,1^2 \times (6337 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 95$$

El tamaño de muestra es 95 personas

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	
X: Puesto de salud	Consultorios	Instalaciones	Ficha de cotejos	
		Equipamiento		
		Atención		
	Almacenes	capacidad		
		Seguridad		
		Higiene		
	Servicios	capacidad		Cuestionario
		Higiene		
privacidad				
Y: Calidad de servicio	Humana	Cortesía		
		Confidencialidad		
		Comunicación comprensión		
	Técnica	Fiabilidad		
		Profesionalidad		
		Credibilidad seguridad		
Funcionalidad	Integralidad			
	Oportunidad			
	Continuidad			

Figura 5. Operacionalización de Indicadores y variables

Fuente. Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Encuesta

Observación

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Ficha de cotejo

3.4.3. Descripción de los instrumentos

El cuestionario a aplicar estará estructurado con 20 preguntas; cada pregunta presentara 5 alternativas en la escala Likert; la cual será aplicada a las 95 personas en forma aleatoria.

Las fichas de cotejos se utilizaran para recopilar datos mediante la observación de medidas de los diferentes ambientes a mejorar

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se hará uso de programas como SPSS y Excel, para procesar los datos y a la vez para la prueba de las hipótesis correspondientes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Proceso de elaboración del estudio

Consideraciones para el diseño del proyecto

El diseño del anteproyecto se basa en las condiciones de habitabilidad y funcionalidad, las mismas que se refieren a aspectos de uso, accesibilidad ventilación e iluminación establecidas en las Condiciones Generales de las Edificaciones del REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES; y la Norma Técnica de Salud n° 113 – MINSA / DGIEM – v.01 “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención”

Programación Arquitectónica

De acuerdo a la normativa de los Espacios Arquitectónicos para Establecimientos de Salud se define la siguiente organización espacial y funcional teniendo como sustento los resultados de un Programa Medico Funcional organizado por UPSS y UPS, considerándose un porcentaje para circulación y muros, el Programa Arquitectónico no considera las áreas externas complementarias a la volumetría del proyecto.

Tabla 1: Programa Arquitectónico del puesto de Salud Caleta de Carquin

PROGRAMACION ARQUITECTONICA				
PROPUESTA				
ZONAS	AMBIENTES	AREA	CANTIDAD	AREA TOTAL (PROYECTO)
PSICOPROFILAXIS	ALMACEN DE PSICOPROFILAXIS	7.74	1	
	SALA PSICOPROFILAXIS	36.06	1	
ASISTENCIAL	SS.HH PACIENTES HOMBRES	2.86	1	
	SS.HH PACIENTES MUJERES	2.6	1	
	SS.HH. PERSONAL HOMBRE	3	1	
	ALMACEN INTERMEDIO DE R.S	4.27	1	
	ALMACEN DE MEDICAMENTOS	9.3	1	
	SALA DE ESPERA	4.97	1	
UPSS CADENA DE FRIO-INMUNIZACION	CADENA DE FRIO-INMUNIZACION	15.05	1	
CONSULTA EXTERNA	CONSULTORIO DE TBC	6.78	1	
	SS.HH.	1.23	1	
UPSS ALMACEN	CRED	18.9	1	
	ARCHIVO	19.79	1	
CIRULACIONES	CIRCULACION VERTICALES	9.81	1	
	CIRCULACION HORIZONTAL	50.98	1	
AREA TECHADA (PROYECTO)				230.22
AREA LIBRE (PROYECTO)				47.61
AREA TOTAL DE TERRENO				277.83

Fuente. Elaboración propia

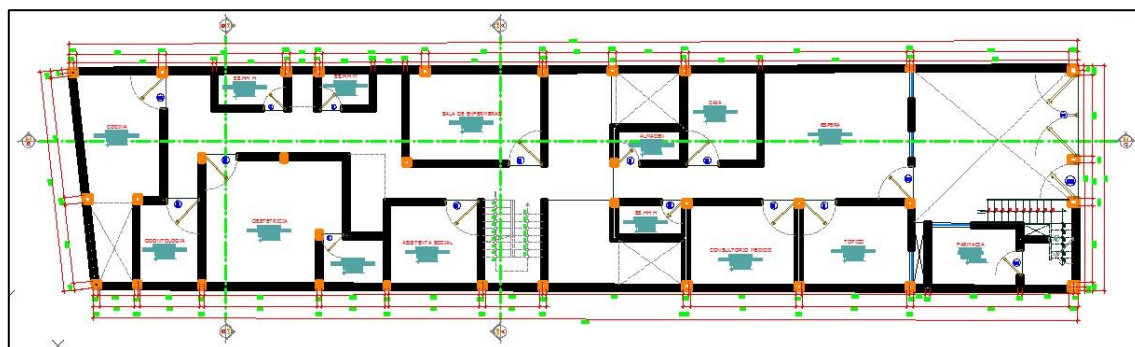


Figura 6. Croquis de la planta general existente del Puesto de salud-Caleta Carquin

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

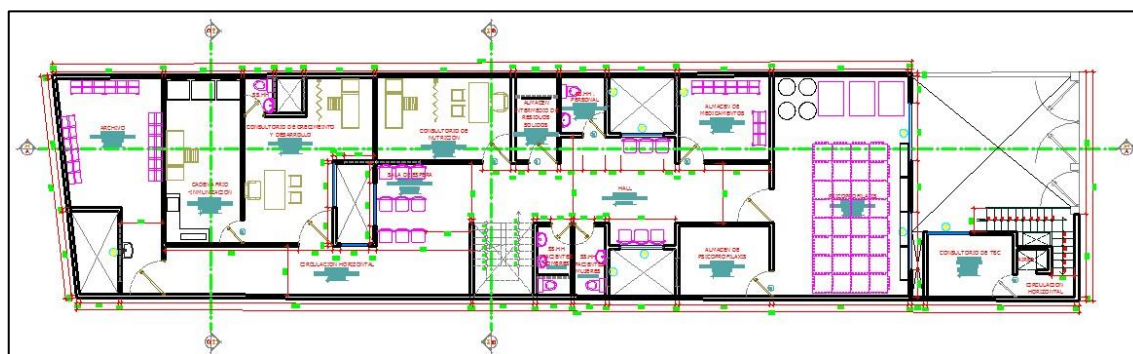


Figura 7 . Croquis anteproyecto 2º nivel- Puesto de salud Caleta de Carquin

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

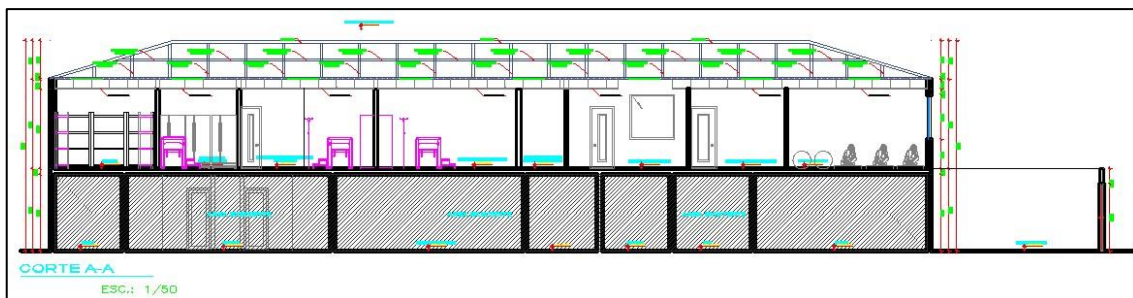


Figura 8. Croquis anteproyecto- Corte general A-A del Puesto de salud- Caleta carquin

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

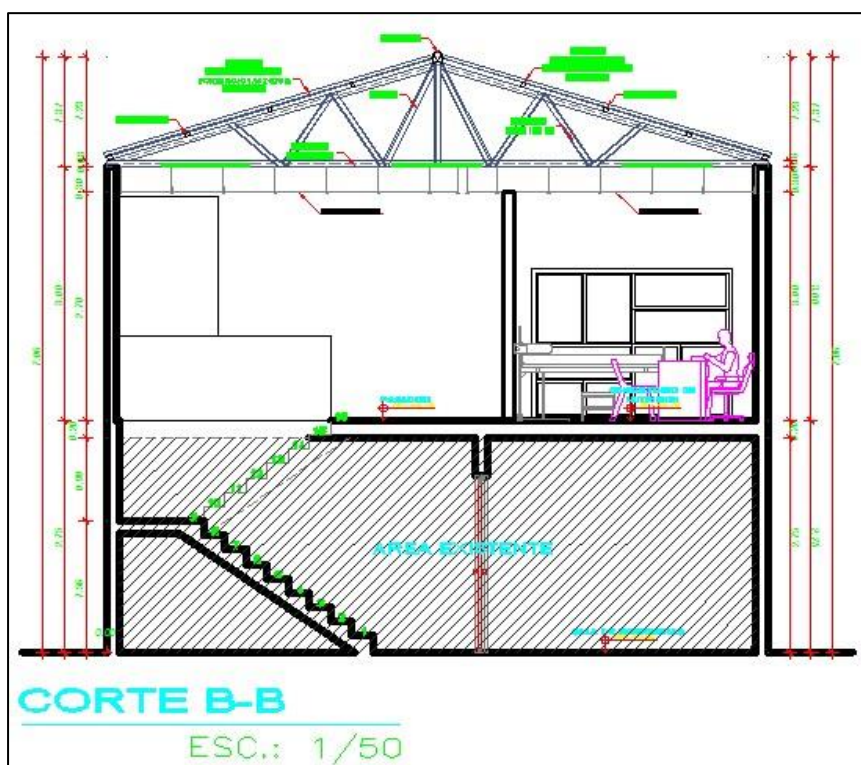


Figura 9. Croquis anteproyecto – corte general B-B del Puesto de Salud Caleta de Carquin

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

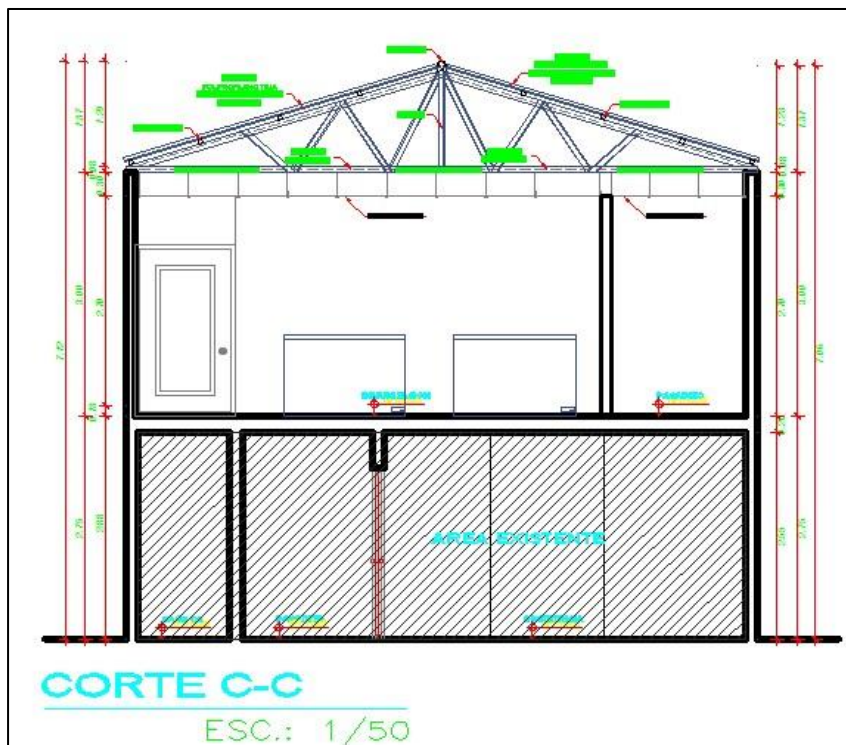


Figura 10. Croquis anteproyecto – corte general C – C del Puesto de Salud Caleta de Carquin

Fuente: Elaboración Equipo Técnico



Figura 11. Croquis elevación principal del puesto de Salud Caleta de Carquin

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

Tipificación de espacios:

De acuerdo con el proyecto arquitectónico se tienen diversos ambientes agrupados de la siguiente manera:

Atención diferenciada

Servicios complementarios

Servicios generales

Servicios higiénicos

Área de circulación

Circulación vertical

Ventilación e iluminación

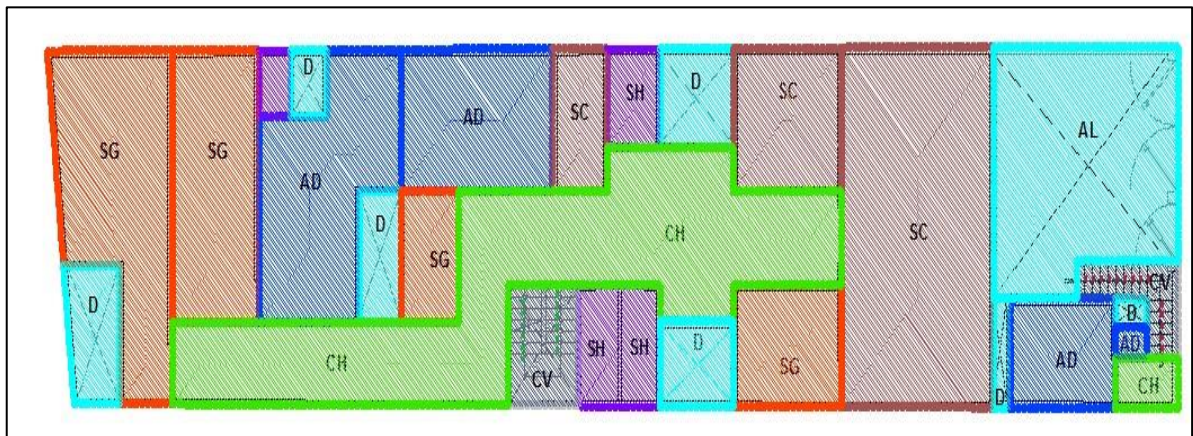


Figura 12. Croquis anteproyecto – Agrupación ambientes

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

LEYENDA	
	AD - ATENCION DIFERENCIADA
	SC - SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
	SG - SERVICIOS GENERALES
	SH - SERVICIOS HIGIENICOS
	CH - CIRCULACION HORIZONTAL
	CV - CIRCULACION VERTICAL
	D - DUCTOS
	AL - AREA LIBRE

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

CUADRO DE AREAS		
ATENCION DIFERENCIADA	CRED	18.90 m2.
	CONSULTORIO DE NUTRICION	13.52 m2.
	CONSULTORIO DE TBC	6.78 m2.
	AIRE S	0.78 m2.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	PSICOPROFILAXIS	36.06 m2.
	ALMACEN DE MEDICAMENTOS	9.30 m2.
	ALMACEN INTERMEDIO DE RESIDUOS SOLIDOS	4.27 m2.
	ALMACEN DE PSICOPROFILAXIS	7.74 m2.
SERVICIOS GENERALES	SALA DE ESPERA	4.97 m2.
	INMUNIZACION	15.05 m2.
	ARCHIVO	19.79 m2.
	SS.HH.PERSONAL	3.00 m2.
SERVICIOS HIGIENICOS	SS.HH.PACIENTE HOMBRE	2.86 m2.
	SS.HH.M PACIENTE MUJER	2.60 m2.
	CIRCULACION HORIZONTAL	50.98 m2.
CIRCULACION	CIRCULACION VERTICAL	9.81 m2.
	DUCTOS	18.43 m2.
AREAS LIBRES	A REA LIBRE	29.55 m2.

Fichas técnicas de arquitectura

A continuación se hace un breve resumen de los ambientes del anteproyecto del Puesto de Salud Caleta de Carquin

a. Atención diferenciada

CONSULTORIO DE NUTRICION		FICHA F- 01
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
N° AMBIENTES	01	
AMBIENTE	Consultorio de Nutrición	
FUNCIÓN	Es la unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condición de Urgencia y/o Emergencia.	
ACTIVIDAD	Es el ambiente donde se evalúa el estado nutricional de individuos que requieren planes de alimentación para el cuidado de su salud. Las actividades van desde la prevención, el tratamiento, el control, la rehabilitación y hasta la investigación.	
AREA UTIL	13.52 m ²	
CAPACIDAD	01 Medico; 01 niño; 01 padre de familia	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI - 4
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeados y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.
	Ventanas	No debe considerarse abrir ventanas hacia los corredores, pasajes cubiertos de circulación interna. - El área mínima de iluminación será de 20% del área del ambiente - El área mínima de ventilación de las ventanas será el 50% del área de la ventana.

	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 1.20 x 2.50m; con visor de H = 1.50, ubicados a 0.50 m. del nivel del piso.
--	--------	---



Figura 13. Croquis plano de planta del consultorio de nutrición

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO		FICHA F- 02
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
FUNCIÓN	Es la unidad básica del establecimiento de salud organizada para el control de salud periódico por el que todos los niños y niñas de cinco a los de edad deben de pasar ,donde se realizan exámenes físicos y evaluaciones de crecimiento y estado nutricional, detección de enfermedades prevalentes	
ACTIVIDAD	Ambiente donde se evalúa al paciente	

AREA UTIL	18.90m ²	
CAPACIDAD	01 Medico; 01 niño; 01 enfermera; 01 padre de familia.	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI - 4
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeados y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.
	Ventanas	No debe considerarse abrir ventanas hacia los corredores, pasajes cubiertos de circulación interna. - El área mínima de iluminación será de 20% del área del ambiente - El área mínima de ventilación de las ventanas será el 50% del área de la ventana.
	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 1.20 x 2.50m; con visor de H = 1.50, ubicados a 0.50 m. del nivel del piso.

Figura 14. Plano de planta consultorio de crecimiento y desarrollo

Fuente: Elaboración Equipo Técnico



CONSULTORIO DE TBC		FICHA F- 03
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	CONSULTORIO DE TUBERCULOSIS	
FUNCIÓN	Tiene como prioridad brindar los primeros auxilios en personas y niños que presentan cuadro de TBC.llevando un control periódico con médicos especializado en la materia	
ACTIVIDAD	Ambiente donde se evalúa al paciente	
AREA UTIL	6.78 m2	
CAPACIDAD	01 Medico; 01 niño ; 01 enfermera	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 30x30 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI - 4
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeadas y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.
	Ventanas	El ambiente del puesto de salud deberá tener ventanas que abran hacia el exterior, No debe considerarse abrir ventanas hacia los corredores, pasajes cubiertos de circulación interna. - El área mínima de iluminación será de 20% del área del ambiente - El área mínima de ventilación de las ventanas será el 50% del área de la ventana.
	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 1.20 x 2.50m; con visor de H = 1.50, ubicados a 0.50 m. del nivel del piso.

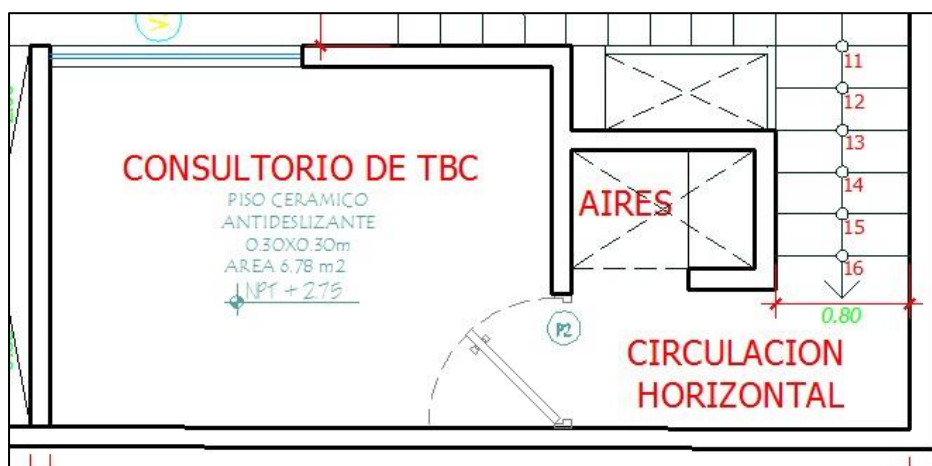


Figura 15. Plano de planta consultorio de TBC

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

b. Servicios complementarios

PSICOPROFILAXIS		FICHA F- 04
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	Sala de Psicoprofilaxis	
FUNCIÓN	Es la UPS que desarrollar actividades físicas, métodos y técnicas, ligadas a brindar preparación a la gestante. Durante todo el proceso de embarazo, parto y puerperio, con participación del padre y la familia.	
ACTIVIDAD	Se desarrollan trabajos físicos.	
AREA UTIL	36.06 m2	
CAPACIDAD	8 Personas	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI – 4 Piso micro poroso para Psicoprofilaxis
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeados y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.

	Ventanas	<p>Los ambientes del puesto de salud deberá tener ventanas que abran hacia el exterior, No debe considerarse abrir ventanas hacia los corredores, pasajes cubiertos de circulación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El área mínima de iluminación será de 20% del área del ambiente - El área mínima de ventilación de las ventanas será el 50% del área de la ventana.
	Puerta	<p>Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 1.20 x 2.50m; con visor de H = 1.50, ubicados a 0.50 m. del nivel del piso.</p>



Figura 16. Plano en planta de la sala de Psicoprofilaxis

Técnico Fuente: Elaboración Equipo

ALMACEN INTERMEDIO DE RESIDUOS SOLIDOS		FICHA F- 05
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	Almacén de intermedios de residuos solidos	
FUNCIÓN	Es el ambiente en donde se acopian temporalmente los residuos generados por las diferentes fuentes de los servicios cercanos. Este almacenamiento se implementara de acuerdo al volumen de residuos generados en el establecimiento de salud.	
ACTIVIDAD	Se desarrolla el acopio temporal de residuos sólidos.	
AREA UTIL	4.27 m2	
CAPACIDAD	1 Personas	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI – 4
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeadas y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.
	Ventanas	<p>El ambiente del puesto de salud deberá tener ventanas que abran hacia el exterior, No debe considerarse abrir ventanas hacia los corredores, pasajes cubiertos de circulación interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El área mínima de iluminación será de 20% del área del ambiente - El área mínima de ventilación de las ventanas será el 50% del área de la ventana.

	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 1.00 x 2.50m.
--	--------	---



Figura 17. Plano en planta del almacén intermedio de residuos solidos

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

ALMACEN DE MEDICAMENTOS		FICHA F- 06
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	Almacén de Medicamentos	
FUNCIÓN	Es la UPS que desarrollar actividades de almacenaje de medicamentos necesarios para los debido atención y servicio de la posta de salud.	
ACTIVIDAD	Se desarrollan al almacenamiento de medicamentos	
AREA UTIL	9.30 m2	
CAPACIDAD	2 Personas	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI – 4 Piso micro poroso para Psicoprofilaxis
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeadas y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.
	Ventanas	El ambiente del puesto de salud deberá tener ventanas que abran hacia el exterior, No debe considerarse abrir ventanas hacia los corredores, pasajes cubiertos de circulación interna. - El área mínima de iluminación será de 20% del área del ambiente - El área mínima de ventilación de las ventanas será el 50% del área de la ventana.
	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 0.90 x 2.50m.



Figura 18. Plano en planta del almacén de medicamentos

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

c. Servicios generales

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

CADENA DE FRIO-INMUNIZACION		FICHA F- 07
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	Cadena de Frío-Inmunización	
FUNCIÓN	Es la UPS que permite el sistema organizado de transporte, almacenamiento y distribución de vacunas en las condiciones térmicas recomendadas.	
ACTIVIDAD	El almacenamiento y distribución de vacunas.	
AREA UTIL	15.05 m ²	
CAPACIDAD	4 Personas	

MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI - 4
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeados y pintados con material no toxico y lavable, tanto para paredes como mobiliario.
	Condiciones Climáticas	Se debe tomar en cuenta las condiciones del entorno ambiental tales como clima, ubicación geográfica, localización, humedad, entre otros.
	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 0.80 x 2.50 ml.



Figura 19. Plano de planta de la cadena de frio

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

ARCHIVO		FICHA F- 08
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	01	
AMBIENTE	Archivo	
FUNCIÓN	Es la UPS que proporciona las condiciones óptimas para el recibo, clasifi Fuente: Elaboración Equipo Técnico mos que se requieran, a fin de cubrir las necesidades de las diversas áreas operativas.	
ACTIVIDAD	Almacenamiento, clasificación y reguardo de materiales	
AREA UTIL	19.79 m2	
CAPACIDAD	2 Personas	
MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI - 4
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeados y pintados con material no toxico, tanto para paredes como mobiliario.
	Condiciones Climáticas	Se debe tomar encuesta las condiciones del entorno ambiental tales como clima, ubicación geográfica, localización, humedad, entre otros.
	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 1.20 x 2.50ml.

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

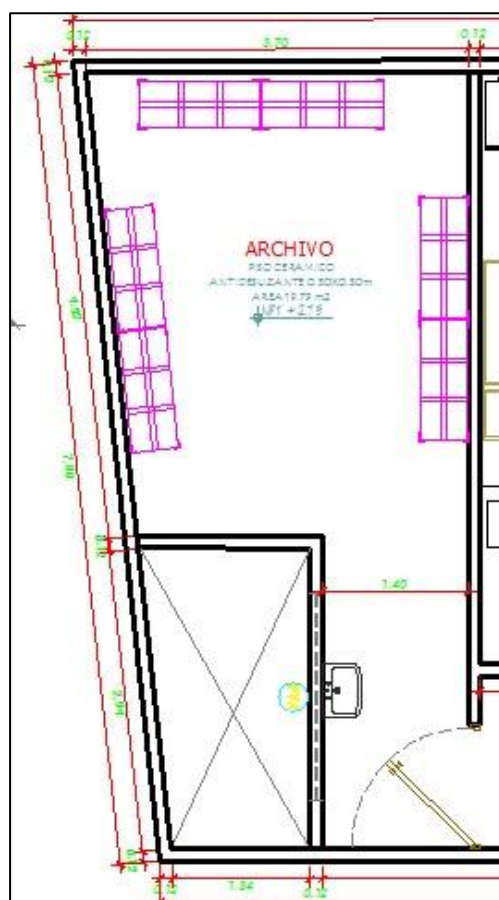


Figura 20. Plano en planta del archivo

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

SS.HH PACIENTES HOMBRES Y MUJERES		FICHA F- 09
TIPO DE INTERVENCIÓN	Construcción Nueva	
Nº AMBIENTES	Para hombre y 01 para mujeres	
AMBIENTE	SS.HH P. – SS.HH H	
FUNCIÓN	Es la UPS, el número de servicios higiénicos para pacientes	
ACTIVIDAD	Donde se desarrolla actividades de necesidades fisiológicas del usuario	
AREA UTIL	2.86 m2 y 2.60 m2	
CAPACIDAD	1 Personas en cada ss.hh.	

MATERIALES Y ESPECIFICACIONES	Piso	Cerámico antideslizante de 45x45 cm. con resistencia a la abrasión del Tipo PEI – 4 deberá contar con sumidero de rejilla.
	Paredes Internas	Muros serán tarrajeados y pintados con material no tóxico, tanto para paredes como mobiliario, deberá utilizar contra zócalo sanitario y revestimiento de fácil limpieza hasta una altura no menor a 1.50m.
	Condiciones Climáticas	Se debe tomar en cuenta las condiciones del entorno ambiental tales como clima, ubicación geográfica, localización, humedad, entre otros.
	Puerta	Marco de madera y las caras contra placadas serán de tablero de fibra de mediana densidad MDF de 6mm y 4 mm de espesor de 0.70 x 2.50m.



Figura 21. Plano en planta de SS. HH de pacientes hombres y mujeres

Fuente: Elaboración Equipo Técnico

Actividades a realizar:

03.06	CARPINTERIA DE MADERA
03.06.01	PUERTAS CONTRAPLACADAS 48 mm CONTRIPLAY 6 mm INCLUYE MARCO
03.06.02	PUERTAS CONTRAPLACADAS DOBLE HOJA INCLUYE MARCO
03.07	CERRAJERIA
03.07.01	CERRADURA 3 GOLPES
03.07.02	BISAGRA ALUMINIZADA CAPUCHINA DE 3" X 3"
03.08	VIDRIOS CRISTALES Y SIMILARES
03.08.01	VENTANA DE VIDRIO 6MM
03.09	PINTURA
03.09.01	APLICACION DE SELLADOR E IMPRIMANTE EN MUROS
03.09.02	PINTURA LATEX EN MUROS INTERIORES Y EXTERIORES 2 MANOS
05.	INSTALACIONES ELECTRICAS
05.01.	SALIDAS PARA ELECTRICIDAD Y FUERZA
05.01.01	SALIDAS PARA ELECTRICIDAD Y FUERZA
05.01.02	SALIDA DE PARED
05.02	SALIDAS DE INTERRUPTOR
05.02.01	INTERRUOTOR SIMPLE
05.02.02	INTERRUOTOR DOBLE
05.03	SALIDAS DE TOMACORRIENTES
05.03.01	SALIDA SIMPLE P/TOMACORRIENTE C/LINEA A TIERRA
05.03.02	SALIDA DOBLEV P/TOMACORRIENTE C/LINEA A TIERRA
04.04	CANALIZACION Y/O TUBERIA
04.04.01	TUBERIA ADOSADA 25 mm PVC-SAP
04.04.02	TUBERIA empotrado 20 mm PVC-SAP
04.05	CONDUCTORES Y/O CABLES
04.05.01	CABLE 3-1x16 mm ² LSOH + 6 mm ² LSOH
04.05.02	CABLE 4 mm ² LSOH
04.06	TABLEROS
04.06.01	TABLERO T1
04.07	ARTEFACTO ELECTRICO
04.07.01	ARTEFACTO DE ALUMBRADO EMPOTRADO A TECHO, CON 3 LAMPARAS
04.07.02	ARTEFACTO DE ALUMBRADO ADOSADO EN PARED CON 1 LAMPARAS
04.07.03	LUZ DE EMERGENCIA D-8 H3S
05.	INSTALACIONES SANITARIAS
05.01.	SALIDAS PARA ELECTRICIDAD Y FUERZA
05.01.01	SUMINISTRO Y COLOCACION DE LAVATORIO NACIONAL BLANCO INCL. ACCESORIOS
05.01.02	SUMINISTRO Y COLOCACION INODORO NACIONAL TOP PIECE BLANCO INCL. ACCESORIOS
05.01.03	SUMINISTRO Y COLOCACION LAVADERO DE ACERO INOXIDABLE
05.02	RED DE DISTRIBUCION DE AGUA FRIA
05.01.01	SALIDA DE AGUA FRIA TUBERIA PVC C-10 O 1/2"
05.01.02	RED DE DISTRIBUCION DE AGUA FRIA TUBERIA DE 1/2" PVC C. 10 PESADA
05.01.03	ACCESORIOS DE INSTALACION DE AGUA PVC PESADA

05.06	RED DE DESAGUE
05.06.01	SALIDA DESAGUE DE PVC SAL 2"
05.06.02	SALIDA DESAGUE DE PVC-SAL 4"
05.06.03	RED COLECTORAS TUBERIA DE 4" PVC
05.06.04	RED COLECTORAS TUBERIA DE 2" PVC
05.06.05	ACCESORIOS DE DESAGUE
05.07	VARIOS
05.07.01	SALIDA DE REBOSE A CISTERNA PVC DE 4"
05.07.02	GRIFERIA MEZCLADORA PARA DUCHA
05.07.03	VALVULA ESFERICA DE 1/2"
05.07.04	MITIGACION DE IMPACTO AMBIENTAL

Plazo de ejecución : 210 días calendarios.

4.2. Especificaciones técnicas

a. Estructuras de drywall

a.1. Obras provisionales

Comprende todas las construcciones e instalaciones que con carácter temporal son ejecutadas, para el servicio del personal administrativo y obrero, para almacenamiento y cuidado de los materiales durante la ejecución de las obras. También comprende la ejecución de todas aquellas labores previas y necesarias para iniciar la obra (Ministerio de Salud, 1996).

a.1.1. cartel de identificación de la obra de 3.60 x 2.40 m descripción

Comprende la preparación de un cartel de obra con las medidas e indicaciones de parte de la entidad que financia la ejecución a fin de hacer conocer, tiempo de ejecución y presupuesto asignado. Se realizará al inicio de la ejecución de obra.

Método de ejecución

Será construido con Gigantografía sobre una base entramada de cuarterones de madera 2" x 2", y tendrá una dimensión de 3.60 x 2.40 m, con un par de soportes laterales que serán instalados sobre dados de concreto ciclópeo de 0.40 x 0.40 h=0.60, permitan su izamiento, con las especificaciones y características otorgados por el Supervisor y/o Residente en conformidad con el modelo de la entidad ejecutora, en la que se especificará, la entidad financiera, la obra en ejecución, el ejecutor y/o Residente, el Supervisor y el monto total del financiamiento (Ministerio de Salud, 1996).

a.1.2. Oficina, almacén y caseta de guardianía

Descripción:

Comprende la construcción provisional de casetas o alquiler de ambientes para almacén, oficina y guardianía, en un área lo suficientemente cómoda muy cercana a la

edificación, con la finalidad de abastecer en forma inmediata con los materiales que se requieran para la edificación, efectuar todas las coordinaciones técnicas entre el Ingeniero Residente y Supervisor de Obra, y tener bajo custodia en las horas fuera de trabajo todas las herramientas, materiales y equipos que se requieran, para la buena ejecución del proyecto (Ministerio de Salud, 1996).

a.1.3. Limpieza terreno manual

Descripción

Consiste en los trabajos que deben ejecutarse para la eliminación de basura elementos sueltos livianos y pesados existentes en toda el área del terreno, producto de la ejecución de obra (Ministerio de Salud, 1996).

a.1.4. Cerco perimétrico con malla Raschell

Descripción

Esta partida consiste en colocar un perímetro de seguridad para proteger la obra durante su ejecución y evitar accidentes de personas ajenas a la obra. El pago por esta partida se realizará por (m), entendiéndose que dicho precio y pago constituirá la compensación total así como de los imprevistos que pudieran presentarse para completar esta partida (Ministerio de Salud, 1996).

a.1.5. Trazos y replanteo

Descripción

El trazo y replanteo consiste en llevar al terreno los datos plasmados en los planos como el largo, el ancho de los ambientes a contruir; en caso de existir modificaciones éstas serán autorizadas por el Inspector y/o Supervisor de la Obra, quien hará la evaluación técnica respectiva, que sustente dichas modificaciones (Ministerio de Salud, 1996).

a.2.Trabajos preliminares

a.2.1. Movilización y desmovilización de equipos.

Descripción

El Contratista dentro de esta partida deberá considerar todo el trabajo de suministrar, transportar y administrar su organización constructiva completa al lugar de la obra, incluyendo equipo mecánico, herramientas, materiales y todo lo necesario para instalar e iniciar el proceso constructivo, así como el oportuno cumplimiento del cronograma de avance. Todo equipo, herramienta y material que ingrese a la obra deberá tener el visto bueno del supervisor de obra (Ministerio de Salud, 1996).

a.2.2. Remoción y readecuación de superficie

Descripción

Esta partida consiste en el retiro total de Elementos de contrapiso del área intervenido por el proyecto el cual se realizara por medios manuales y/o mecánicos, cabe señalar que antes de estas tareas a realizar deberá darse de conocimiento del personal encargado de la supervisión una vez obtenido la autorización del supervisor se procederá con sumo cuidado evitando daños a las estructuras colindantes, cualquier perjuicio a las estructuras será responsabilidad del contratista y los costos para su reparación serán de su responsabilidad (Ministerio de Salud, 1996).

a.2.3. Remoción de la superficie del techo

Descripción

Esta partida consiste en el retiro total de Elementos de contrapiso del área intervenido por el proyecto el cual se realizara por medios manuales y/o mecánicos, cabe señalar que antes de estas tareas a realizar deberá darse de conocimiento del personal encargado de la supervisión una vez obtenido la autorización del supervisor se procederá con sumo cuidado evitando daños a las estructuras colindantes, cualquier

perjuicio a las estructuras será responsabilidad del contratista y los costos para su reparación serán de su responsabilidad (Ministerio de Salud, 1996).

a.2.4. Eliminación del material de excedente

Descripción

Todo el material excedente de excavaciones, cortes, demoliciones y colocación de materiales, deberá ser retirado manualmente de la obra, al área designada por la Entidad correspondiente y con la aprobación del Supervisor de obra (Ministerio de Salud, 1996).

b. Estructuras

b.1. Barandas

b.1.1. Baranda de fierro en escaleras

Descripción

Comprende las barandas para escaleras, balcones, galerías, etc. La unidad incluye el pasamano, cuando este sea metálico, los pilares de apoyo, adornos y demás elementos de fijación (Ministerio de Salud, 1996).

b.2. Estructuras de madera

b.2.1. Tijerales para cobertura con parantes drywall

Descripción

La estructura de madera para el techo de aulas y otros módulos se define en los planos y está conformada por elementos de escuadría prismática obtenidos por cortes sucesivos y cepillado; en forma simple o como parte de una estructura reticular. Las uniones entre maderas se efectúan mediante clavos y pernos según lo que se indica en los planos y la fijación a los muros por medio de amarres con varilla corrugada de punta roscada que a su vez se anclan en las vigas soleras (Ministerio de Salud, 1996).

b.2.2. Correas para cobertura con parantes drywall

Descripción

Se refiere a los elementos de madera en donde irán apoyadas las planchas eternit, a la vez que en estas correas también se ubicarán los empalmes de las planchas de teja andina (Ministerio de Salud, 1996).

b.3. Coberturas y cubiertas

b.3.1. Cobertura con planchas de polipropileno

Descripción

Bajo esta denominación se comprenden todas las cubiertas de tejas, fibrocemento, láminas metálicas, corrugadas, etc. que forman el techo propiamente dicho exceptuando la estructura metálica resistente, las correas, cerchas y demás elementos que sirven de apoyo (Ministerio de Salud, 1996).

b.3.2. Canaleta de evacuación pluvial galvanizada

Descripción

Las aguas de lluvia se recogen por medio de canales ubicados en el perímetro del techado. El agua del canal se vierte en un tubo vertical llamado bajante. Que en su parte inferior se conecta a un tubo horizontal el cual da directamente a los pisos de patios, veredas, jardines, pavimentos, etc. (Ministerio de Salud, 1996).

b.3.3. Montante con tubería PVC de 3" descripción

Descripción

En este rubro se incluyen las redes interiores y exteriores de desagüe y de Ventilación. Las redes de evacuación de desagüe comprenden las derivaciones, montantes o bajantes y los colectores. Las tuberías de ventilación están constituidas por tuberías que acometen a la red interna de desagüe cerca de las trampas,

estableciendo una comunicación con el aire exterior, y constan igualmente, de derivaciones y columna de ventilación (Ministerio de Salud, 1996).

b.3.4. Empalme a red existente descripción

Descripción

Esta partida consiste en la conexión de una red nueva a una red de recolección existente. Para su derivación a la red pública.

c. Arquitectura

3.1.1. Muros de tabiquería drywall y cobertura

3.1.2. Tabiquería de plancha fibro cemento e=12 mm y plancha estándar de 1/2" c/perfil 64

Descripción

Comprende la medición de muros y tabiques ejecutados con diversos tipos de Unidades de albañilería, diferenciados por su tipo, calidad, por los aparejos o amarres, así como por el acabado de sus caras Se denomina muro o pared a la obra levantada a plomo para transmitir o recibir la carga de elementos superiores como vigas, techo, etc., para cerrar espacios, independizar ambientes, o por razones ornamentales. Se denomina tabiques a paredes de poco espesor que corrientemente sirven para la división de ambientes y que no resisten carga alguna aparte de su peso propio (Ministerio de Salud, 1996).

Tratándose de ladrillos, se denominan, respectivamente, largo (su mayor dimensión), ancho (su dimensión media), y espesor (su menor dimensión). Si el espesor del muro es igual al largo de ladrillo se dice “muro de cabeza”; si es igual al ancho “muro de sogá”, si es igual al espesor del ladrillo “muro de canto”. Los muros y tabiques que consideramos son:

c.2. Falso cielo rasos

c.2.1. Falso cielo raso con baldosa acústica drywall

Descripción

Esta partida consiste en la colocación de baldosas acústicas de 0.61x 0.61 x 5/8", las cuales irán sobre una retícula de Tees y L expuestas de 1"x1 ½"x1/16", compuestas por un sistema de suspensión con alambre galvanizado , cuyo tensor ira sujeto al techo con perno autoroscante. Tener en cuenta ; que en la ubicación de mamparas , las baldosas tendrán que ajustar y/o acomodarse para la instalación de los bipodes que rigidizaran a las mamparas (Ministerio de Salud, 1996).

Por otro lado los muros de drywall irán de piso a techo pasando por el falso cielo raso , tener en cuenta .

c.3. Pisos y pavimentos

c.3.1. Contrapiso de 4"

Descripción

Esta partida corresponde al vaciado de las estructuras de concreto simple, que sirven como de base contra pisos, falso piso La forma, medidas y ubicación de cada uno de éstos elementos estructurales se encuentran indicados en los planos respectivos Para darle características anti heladizo se le adicionara un aditivo incorporador de aire y un aditivo acelerante de resistencias iniciales exento de cloruros de acuerdo a las condiciones del fabricante del producto (Ministerio de Salud, 1996).

c.3.2. Piso cerámico antideslizante 45x45 cm

Descripción

Esta partida consiste en la colocación de baldosas cerámicas de fabricación nacional de 45x45cm, antideslizante de buena calidad, en los ambientes que se detallan en los planos de detalles del proyecto (Ministerio de Salud, 1996).

c.4. Zócalos

c.4.1. Zócalo de cerámica celima 30x30 pegado con cemento

Descripción

Consiste en la colocación de baldosas cerámicas nacionales de 30x30cm. De buena calidad en la zona inferior de los muros de los baños, con las alturas detalladas en los planos y documentos del Expediente Técnico (Ministerio de Salud, 1996).

c.5. Contra zócalo

c.5.1. Contra zócalo de pvc curvo

Descripción

Se entiende como contrazócalos, el remate inferior de un paramento vertical.

En forma convencional se considera contrazócalos todo zócalo cuya altura sea inferior a 30 cm. Los contrazócalos pueden ser prefabricados, o vaciados in situ a base de cemento gris o blanco, u otros materiales variables en longitud, color y otras características, de acuerdo a las cuales deben medirse en partidas independientes (Ministerio de Salud, 1996).

c.6. Carpintería de madera

c.6.1. puertas contraplacadas 48 mm con triplay 6 mm

Descripción

Este capítulo se refiere específicamente, a las puertas apaneladas y marcos de madera a emplearse en la obra. Las dimensiones, secciones típicas, tipo de material, detalles de su construcción etc., así como el sentido de abertura, modo de fijación al vano, y todo cuanto sea necesario para su correcto uso y funcionamiento, algunas puertas tendrán visor de vidrio que se encuentran indicadas y detalladas en los planos de arquitectura (detalles) (Ministerio de Salud, 1996).

c.6.2. Puerta contra placada doble hoja incluye marco

Ítem = 03.06.01

c.7. Cerrajería**c.7.1. Cerradura 3 golpes****Descripción:**

Esta partida comprende la selección y colocación de cerraduras del tipo de embutir con llave y manija, necesarias para la seguridad y el eficiente funcionamiento de las puertas interiores.

c.7.2. Bisagra aluminizada capuchina de 3" x 3"**Descripción**

Se trata del suministro y colocación de los elementos y accesorios integrantes de la carpintería de madera y metálica, destinada a facilitar el movimiento de las hojas y dar seguridad conveniente al cierre de ventanas, puertas, rejas y elementos similares. Toda la cerrajería será proporcionada y colocada por el Contratista (Ministerio de Salud, 1996).

Después de la instalación de las cerraduras y antes de comenzar el trabajo de pintura se procederá a proteger todas las manijas y otros elementos visibles de la cerrajería, mediante cintas adhesivas (Ministerio de Salud, 1996).

c.8. Vidrios, cristales y similares**c.8.1. Ventana de vidrio 6mm****Descripción**

Son elementos que no permiten el tránsito, sino el paso de luz y ventilación y le corresponde todo lo indicado en OE.3.7.1 PUERTAS aplicable a ventanas.

c.9. pintura**c.9.1. Aplicación de sellador e imprimante en muros**

Descripción

Comprende los trabajos de suministro y aplicación de imprimante en todos los muros interiores y exteriores.

c.9.2. Pintura látex en muros interiores y exteriores 2 manos**Descripción**

Comprende los trabajos de aplicación de pintura, sellador e imprimante en los muros interiores de los ambientes que indique los planos y/o cuadro de acabados.

d. Instalaciones eléctricas**d.1. Salidas para electricidad y fuerza****Descripción**

Son centros de luz son los puntos donde se ubicarán los artefactos eléctricos para la de los ambientes.

Las características de los materiales a utilizar se han descrito en los anteriores párrafos.

d.2. Salida simple p/tomacorriente c/línea a tierra**d.2.1. Salida p/tomacorriente doble c/línea a tierra****Descripción**

Las salidas para los tomacorrientes son los puntos donde se ubicarán los puntos de tomacorrientes distribuidos en los planos.

Los tomacorrientes serán del tipo bipolar simple, 15A-220V encerrados en cubierta fenólica estable con terminales de tornillo para la conexión.

Las características de los materiales a utilizar se han descrito en los anteriores párrafos.

d.3. Canalizaciones y/o tuberías**d.3.1. Tubería adosada $\varnothing = 35\text{mm}$ pvc-sap**

d.3.2. Tubería empotrada $\varnothing = 20\text{mm}$ pvc-sap

Descripción

Las tuberías a usarse serán fabricadas en cloruro de polivinilo en calibres Standard (SAP) y las dimensiones mínimas de acuerdo al CEP. El diámetro de las tuberías será de 3/4" como mínimo llevando conductores TW 4.00 mm². La tubería será fabricada de acuerdo con las normas técnicas de ITINTEC. La distribución se puede apreciar en los planos de Instalación Eléctrica y la manera de colocarlo, las características de los materiales a utilizar se han descrito en los anteriores párrafos (Ministerio de Salud, 1996).

d.4. Conductores y/o cables

d.4.1. Cable 3-1x16 mm² Isoh + 6 mm² Isoh

d.4.2. Cable 4 mm² Isoh

Descripción

Conductores para Alimentadores principales.

Los conductores a usarse serán de cobre electrolítico de 99.9% de conductibilidad, para operar hasta temperaturas de 80°C, cableado. Tensión de servicio 1KV .Cubierta triple. Los conductores a usarse serán de cobre electrolítico recocido rígido, cableado concéntrico de 99.9% de conductibilidad, para operar hasta temperaturas de 75°C, tendrán aislamiento de cloruro de polivinilo y chaqueta exterior de PVC, tipo LSOH De excelente calidad (Ministerio de Salud, 1996).

d.5. Tableros

d.5.1. Tablero T1

Descripción

Gabinete: Será para empotrar con caja de fierro galvanizado, con puerta y cerradura con barras tripolares, el marco y la tapa serán del mismo material. La tapa

será pintada de color gris oscuro y tendrá directorio impreso. Las barras tendrán capacidad según se indique la cantidad de polos en el plano. La caja estará fabricada en plancha de F°G° de 1/16" de espesor preparado con Knock Out de 3/4" hasta 3" de diámetro para tubo PVC SAP de dimensiones variable según cantidad de equipos eléctricos a instalar . Este envolvente contara con una base metálica porta equipos de 1/20" de espesor de plancha LAF , esta estará equipada con aisladores porta barra y barra de cobre electrolítico de 99.99% de pureza con dimensiones variables según la capacidad de ITM general o según lo indica los diagramas enfilares. Además se instalara una barra de tierra de 50% de capacidad nominal de las barras principales (como mínimo). Las puertas serán fabricadas en plancha de acero LAF de 1/16" de espesor la cual será tratada por inmersión y con manos de base anticorrosivo y con acabado de color RAL 7032 pintura electrostática. Todos los tableros contarán con una leyenda de manera que se puedan anotar los circuitos conectados a si como unos acrílicos adheridos a la puerta indicando los datos de los tableros a instalar. El seguro de puerta será con chapa del tipo Push Bouton (Llave Universal). Marca y Tapa Serán contruidos del mismo material que la caja debiendo estar empernado interiormente a la misma. El marco llevara una plancha que cubra los interruptores. La tapa debe ser pintado en color gris martillado en el relieve deberá llevar la denominación del tablero.

En la parte interior de la tapa llevara un comportamiento donde se alojara y asegurara firmemente una cartulina blanca con el Directorio del Circuito este Directorio deberá ser hecho con letras mayúsculas y ejecutado en imprenta. La puerta llevara chapa y llave debiendo ser tapa abisagrada de una sola hoja Los tableros de distribución serán del tipo para empotrar estarán constituido por gabinetes metálicos dotados de marco, puerta y cerradura provisto con interruptores automáticos termo magnéticos NO FUSE con barra de cobre tripolares. Estarán formados por dos partes:

Gabinete (caja, marco y tapa Barra y Accesorio) e interruptores (Ministerio de Salud, 1996).

Interruptores: Los interruptores serán del tipo automático termo magnético NO FUSE de tornillo (Bolt On), de calidad

Las pruebas serán de aislamiento a tierra y de aislamiento entre conductores debiéndose pruebas tanto de cada circuito como de cada alimentados.

Barras y Accesorios:

Las barras deben ser aisladas de todo el gabinete de tal forma de cumplir exactamente con las especificaciones de Tablero de Frente

El equipo de medición digital a ser instalado tendrá los siguientes parámetros:

- Tensión (tensión de fase, fase-fase, y de sistema)
- Corriente (corriente de fase y de sistema)
- Energía (energía activa, reactiva consumida)
- Frecuencia
- Armónicos (contenido armónico total, residuo de cada uno de los armónicos hasta el 22, para tensiones y para corriente)
- Potencia (potencia de fase y de sistema activa-reativa-aparente)
- Hig/low (medida de valores máximos y mínimos de las tensiones de fase, corriente de fase y potencia KW, KVAR, y KVA)
- Averaging (funciones para atenuar las variaciones bruscas de la tensión y de la corriente)
- Transformadores de corriente
- Bases y fusibles de protección

No se aceptara RIEL DIN .

d.6. Artefactos eléctricos

d.6.1. Artefacto de alumbrado empotrado a techo, con 3 lámparas

d.6.2. Artefacto de alumbrado adosado en pared con 1 lámparas flour. de 36 w

Descripción

Para la iluminación de los ambientes del Centro Preuniversitario La distribución se puede apreciar en los planos de Instalación Eléctrica y la manera de colocarlo, las características de los materiales a utilizar se ha descrito en los anteriores párrafos (Ministerio de Salud, 1996).

e. instalaciones sanitarias

e.1 aparatos sanitarios

e.1.1. Suministro y colocación de lavatorio nacional blanco incl accesorios

Descripción

El Lavatorio de pared será de 20" x 16" similares a los modelos Andes CP-402 nuevo o San Marino, con rebose oculto, grifería de una llave, desagüe de bronce cromado de 1 ¼" de tapón y cadena, trampa "P" de bronce cromado, niple, canoplas cromadas, tubo de abasto de ½" de aluminio trenzado, soporte oculto para fijación a la pared, uñas de sujeción y llaves de bronce cromado de ½" con sistema de cierre tipo asta fija – pistón (Ministerio de Salud, 1996).

El color de los aparatos sanitarios será determinado en concordancia con otros acabados en el área húmeda. Los aparatos sanitarios y grifería son de porcelana y vitrificados, de color, a coordinar con el proyectista, de primera calidad de fabricación nacional (Ministerio de Salud, 1996).

e.1.2. suministro y colocación inodoro nacional top piece blanco incl. accesorios**Descripción**

Se entiende así al suministro e instalación del inodoro de tanque bajo con sus accesorios (tornillos de fijación de 2", tarugos de plástico, platinas de fierro galvanizado de: 1/8"x1", 3/16"x1" y 3/16"x1/2"; etc.). Los inodoros serán de loza vitrificada blanca, nacional de primera calidad con asiento y tapa así como accesorios interiores de plástico pesado irrompible, la manija de accionamiento será cromada al igual que los pernos de anclaje al piso. Su ubicación se muestra en los planos de diseño constructivo del proyecto. (Ministerio de Salud, 1996)

e.1.3. Suministro y colocación lavadero de acero inoxidable

Ítem =05.01.01

e.2. Red de distribución de agua fría**e.2.1. Salida de agua fría tubería pvc c-10 o 1/2"****Descripción**

Se entiende así al suministro e instalación (trazo y replanteo, excavación, pruebas hidráulicas, relleno y compactación, y otros trabajos complementarios) de tubería con sus accesorios (tees, codos, etc.) de cada punto de agua, destinada a abastecer un artefacto sanitario, grifo o salida especial, hasta el límite establecido por los muros que contiene el ambiente (baño, cocina, lavandería, etc.) y/o hasta el empalme con los alimentadores o red troncal. (Ministerio de Salud, 1996)

Se instalará todas las salidas para la alimentación de los aparatos sanitarios previstos en los planos. Las tuberías del punto de agua será de PVC SAP, del tipo roscado, Clase 10 para una presión de trabajo de 150 lb/pulg², siendo preferentemente de fabricación nacional y de reconocida calidad. Las salidas quedarán enrasadas en el plomo bruto de la pared y rematarán en un niples ó unión roscada (Ministerio de Salud, 1996).

Las alturas en las salidas a los aparatos sanitarios son las siguientes:

Lavatorio	65 cm.	Sobre N.P.T.
WC Tanque bajo	30 cm.	Sobre N.P.T.
Duchas	180 cm.	Sobre N.P.T.
WC Tanque alto	180 cm.	Sobre N.P.T.

Estas medidas no rigen si los planos respectivos indican otras.

Los grifos de jardín serán según diseño indicado en los planos.

Tapones provisionales.

Se colocarán tapones roscados en todas las salidas, inmediatamente después de instalar éstos, debiendo permanecer colocados hasta el momento de instalar los aparatos sanitarios, estando prohibida la fabricación de tapones con trozos de madera o papel prensado.

e.2.2. Red de distribución de agua fría tubería de ½" PVC. 10 pesda

Descripción

Se entiende así al suministro e instalación (trazo y replanteo, excavación, pruebas hidráulicas, relleno y compactación, y otros trabajos complementarios) de tuberías de PVC-SAP y/o FIERRO GALVANIZADO con sus accesorios a partir del límite exterior establecido por los muros que contiene el ambiente (baño, cocina, lavandería, etc.). (Ministerio de Salud, 1996)

Toda la red de agua exterior a los ambientes forma parte de esta partida. Cabe indicar que los alimentadores son parte de la red exterior de agua. Según indique los planos se empleará tuberías de fierro galvanizado o tuberías de Policloruro de Vinilo (PVC), para una presión de trabajo de 150 libras por pulgada cuadrada y uniones roscadas. Los accesorios en redes exteriores o interiores serán de PVC tipo roscado Clase 10 con uniones roscadas, salvo en las tuberías expuestas que serán de fierro galvanizado

donde los accesorios serán de fierro galvanizado. La unión entre tubos y accesorios roscados será empleando como impermeabilizante la cinta teflón, no admitiéndose el uso de pintura en la unión, ni el uso de pabilo y ni el empleo de ningún tipo de pegamento. Las tuberías y accesorios de PVC SAP para las instalaciones sanitarias de abastecimiento de agua deberán cumplir las Normas Técnicas Nacional vigente. (Ministerio de Salud, 1996)

Red General de Agua Potable (Exteriores)

La red general de agua potable se instalará de acuerdo a los trazos, diámetro y longitud Indicados en los planos respectivos, e irá enterrada en el suelo a una profundidad media de 0.60 m., debiendo ser protegida en toda su longitud con dos capas de yute alquitranado si la tubería es de Fierro Galvanizado, y protegida con concreto pobre en zonas donde la tubería de plástico PVC pueda sufrir daños (jardines, 1: 8 cemento-hormigón) y las que van por el muro estarán completamente empotradas en ellas. La tubería deberá colocarse en zanjas excavadas de dimensiones tales que permitan su fácil instalación, la profundidad de las zanjas no será en ningún caso menor de 0.50 m. Antes de proceder a la colocación de las tuberías deberá consolidarse el fondo de la zanja, una vez colocada será inspeccionada y sometida a las pruebas correspondientes antes de efectuar el relleno de las zanjas, el cual se ejecutará utilizando un material adecuado, extendiendo en capas de 0.15 m., de espesor debidamente compactadas. (Ministerio de Salud, 1996)

e.2.3. Accesorios de instalación de agua PVC pesada

Descripción

Esta sección comprende el armado e instalación de los aparatos sanitarios y grifería en todos los baños, de acuerdo a las indicaciones de los planos y las Especificaciones incluidas en este capítulo.

1.1 Aparatos.

1. Los catálogos sobre los Gráficos se referirán y cumplirán con lo que respecta a las tuberías empotradas, en detalle.

2. Los aparatos serán fijados firmemente al piso / pared con los accesorios suministrados por el fabricante.

a. Las tuercas tapa ciega de bronce enchapados en cromo serán suministrados para la fijación de tornillos.

3. Los accesorios ferrosos usados para la instalación de aparatos sanitarios tendrán tratamiento anti-óxido proporcionado en la fábrica.

4. Los aparatos serán fijados en las siguientes alturas sobre FFL, a menos que se ordene lo contrario.

a. Inodoro : 380 Mm. al tope de la pestaña de la taza

b. Lavamanos : 780 Mm. al tope de la pestaña del aparato

c. Válvulas de flujo : 280 Mm. al tope de la pestaña del aparato

d. Lavaderos : 850 Mm. del piso terminado

1.2 Accesorios

1. Se usarán fijaciones oculta donde sea posible.

2. Suministrar uñas, pernos y otros anclajes necesarios, adherir accesorios de seguridad a las paredes y divisiones en las ubicaciones mostradas.

3. Instalar dispositivos de montaje ocultos y sujetadores fabricados del mismo material que de los accesorios o de acero galvanizado tal como recomienda el fabricante.

4. Instalar dispositivos de montajes expuestos y sujetadores de acabado para aparejar los accesorios.

5. Suministrar sujetadores resistentes al robo para accesorios de montaje.

6. Los accesorios de seguridad estarán en concordancia con las instrucciones del fabricante para cada ítem y cada tipo de construcción.

1.3 Limpieza y adaptación

1. Los aparatos en buen estado serán conectados al suministro de agua solo después que el sistema haya sido vaciado.

2. Las cubiertas de protección serán retiradas de acuerdo a lo dispuesto por el fabricante, luego de la culminación de los trabajos.

3. Los aparatos, accesorios, aereadores / filtro, trampas, interceptores, zanjas y hoyos de sedimento etc. serán limpiados previo a su manipulación.

1.4 Pruebas

1. Los aparatos sanitarios y los accesorios serán instalados para el nivel proyectado (Bordes de los lavaderos e inodoros, etc.) y aplomados en la ubicación apropiada.

2. Los aparatos sanitarios montados en la pared serán probados con un peso exacto de 100 Kg.

3. Los aparatos sanitarios montados en el piso serán probados para movimientos horizontales y presión sobre el piso, de acuerdo a lo indicado por el Inspector.

4. Válvulas de servicio/ Válvulas angulares serán reguladas para obtener salpiques de flujo libre a la salida. (Ministerio de Salud, 1996)

e.3. Red de desagüe

e.3.1. Salida desagüe de PVC sal 2"

e.3.2. Salida desagüe de PVC-sal 4"

Descripción

Se entiende así al suministro e instalación de tubería de PVC-SAL (según normas vigentes) con sus accesorios (yee, codos, etc.) de cada punto de desagüe, destinado a recolectar las aguas residuales del aparato sanitario, hasta el límite

establecido por los muros que contiene el ambiente (baño, cocina, lavandería, etc.) y/o hasta el empalme con la montante o red troncal. Todas las salidas de desagüe indicadas en los planos deberán quedar en una unión o cabeza enrasada con el plomo bruto, de la pared o piso. (Ministerio de Salud, 1996)

Las posiciones de las salidas de desagüe para los diversos aparatos será la siguiente:

Lavatorios	: 55 cm., sobre N.P.T.
Lavaderos	: Según plano.
WC Tanque bajo	: 30 cm., de la pared al eje del tubo.
Ducha	: variable.

Las ubicaciones de las salidas podrán variar según la marca de los aparatos o planos correspondientes.

Todas las salidas de desagüe y ventilación y todos los puntos de la red de desagüe PVC que estén abiertos serán taponeados provisionalmente con tapones de madera de forma tronco cónica.

Estos tapones se instalarán inmediatamente después de terminadas las salidas y permanecerán colocados hasta el momento de instalarse los aparatos sanitarios.

e.3.3. Red colectoras tubería de 4" PVC

e.3.4. Red colectoras tubería de 2" PVC

Descripción:

Comprende el suministro y colocación de tuberías, la colocación de accesorios y todos los materiales necesarios para la unión de las tuberías de las redes de desagüe de D = 2" y 4" desde el lugar de salida de los ambientes hasta llegar a los colectores. (Ministerio de Salud, 1996)

e.4. Red de desagüe

e.4.1. Salida de rebose a cisterna PVC de 2"

Descripción:

Esta partida comprende la instalación de todas las salidas de ventilación Y rebose de 2" señaladas en los planos, debiendo llegar hasta el techo de la edificación y prologarse 30cm. sobre el nivel de la cobertura, rematando en un sombrero de ventilación del mismo material. (Ministerio de Salud, 1996)

e.4.2. Grifería mezcladora para ducha

Ítem=05.02.03

e.4.3. Válvula esférica de 1/2"

Descripción

Comprende el suministro y colocación de todos los mecanismos o elementos que cierran o regulan el paso del agua.

El interior de los accesorios y conexiones será totalmente liso y, las válvulas serán de PVC; las válvulas serán de PVC con uniones roscadas, con marca de fábrica y 250 lb/pulg² de presión de Toda válvula que tenga que instalarse en el piso, será alojada en caja de albañilería con marco y tapa de F°.G°. y acondicionada con el mismo material que el piso, cuando este es loseta o similar; las válvulas que se instalen en muros, ira entre dos uniones universales y estarán alojadas en caja con marco metálicos de suficiente espacio para facilitar su remoción y desmontaje. (Ministerio de Salud, 1996)

Materiales:

En esta partida se incluyen los materiales (Formador de empaquetadura, Cinta teflón, codo 1/2 x90 PVC agua, Unión Universal de F°.G°, Válvula esférica de PVC

1/2", tubería PVC agua 1/2"), aparte de los materiales en esta partida también se incluyen la mano de obra y herramientas.

4.3. Costo del Proyecto

Costo directo		135,469.34
Gastos generales 10%	13,546.93	
	=====	
Sub total	149,016.27	
Supervisor de obra	8,790.62	
Expediente técnico	10,000.00	
Costo total del proyecto	167,806.89	

Los detalles se muestran en el anexo 02

4.4. Identificación y evaluación de impactos ambientales.

Factores Ambientales Impactados.

Por las características de las obras, su construcción originará impactos de mediana escala. El movimiento de maquinarias generará impactos ambientales por ruidos y emisiones de gases.

Matriz de Identificación de Impactos

Esta matriz nos permitirá identificar toda la importancia que tiene cada uno de los factores comprometidos en la construcción de la obra, será interpretada con la MATRIZ DE LEOPOL conforme al siguiente procedimiento:

Descripción	Categoría
<p><u>Importancia Mayor</u>; Cuando el componente ambiental no ha sido intervenido y puede sufrir alteraciones en cualquiera de las etapas del proyecto.</p>	A
<p><u>Importancia Moderada</u>; Cuando el componente ambiental ha sufrido alguna modificación y puede aumentar el grado de alteración en una de las etapas del proyecto.</p>	B
<p><u>Importancia Menor</u>; Cuando el componente ambiental ha sufrido modificación considerable y su alteración por la implementación del proyecto no será significativa.</p>	C
<p><u>Sin Importancia</u>; Cuando el componente ambiental está completamente intervenido y el proyecto no tendrá mayor incidencia en el mismo.</p>	D
<p><u>Importancia positiva</u>; cuando el impacto que se genere brindará beneficios socio-económicos.</p>	E

**Valoración
de impactos
ambientales.
Metodología**

La metodología a utilizar para la valoración de los impactos ambientales del proyecto “MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA” Se ha utilizado la Matriz Causa – Efecto de Leopold, la cual se aplica a las tres fases o etapas del proyecto e interrelaciona los diferentes parámetros ambientales, en relaciones con las actividades programadas para la obra.

La importancia de las causas para la determinación de un impacto específico se distingue por medio de diferentes tonalidades cromáticas y letras

La evaluación de los impactos ambientales tiene como objetivos principales: predecir, interpretar y comunicar los efectos derivados de ejecutar una acción determinada en relación al proceso constructivo.

MATRIZ DE CAUSA - EFECTO

Aspectos	Parametros	Indicador	Etapa preliminar				Etapa de Construcción y ejecución de la Obra														E						
			Elaboración de los estudios de Ingeniería	Aprobación del Proyecto	Determinación de la zona del Proyecto	Otención de Autorizaciones	Instalaciones temporales(campamentos, patio de maquinas, etc)	Movimiento de tierras	Remoción de vegetación	Caminos de accesos	Uso de maquinaria pesada	Operación de Maquinaria	Operación de vehículos	Instalación de estructuras	Explotación de Canteras	Corte, relleno	Transporte de material dentro y fuera de la Obra	Derrames accidentales de químicos, aceites, grasas, combustibles	Disposición de residuos sólidos	Uso de agua de riego para la construcción		Generación de residuos (sólidos, desmonte)	Contratación de mano de obra local	Movimiento migratorio	Presencia de nueva estructura		
Físicos	Aire	Calidad del aire (por emisión de gases, humos)							B	B	B																
		Calidad del aire (por emisión de partículas en suspensión)					B	B								C	B	C		C							
		Poivo					C	C		C						C	C	B	C		C						
	Agua	Contaminación acustica					B																				
		Contaminación de aguas superficiales														C				A	C	B					
		Contaminación de agua subterráneas																									
		Calidad del agua																		B		C					
	Suelo	Turbiedad							C										B	C		C					
		Erosión							B		B																
		Uso del suelo					C		C		C					C		B				C					
Vibraciones								B		C	C																
Panorámico	Alteración del Paisaje	Superficie del área					C	B	C	C					B	B	B		A	C						C	
		Arboles, arbustos					C	B	C	C								C		C							
Socio-Económicos	Población	Migración					C																		C	C	
		Empleo	E										E	E											E		
	Servicios	Salud							C				C	C						C	C		C				
		Seguridad																		C							
		Nivel de vida							C																E		
	Economía	Servicios básicos																									
		Comercio																									
		Ingresos	E				E																		E		

Figura 22. Matriz causa-efecto

Descripción de los impactos ambientales.

Medio físico

Aire

Los impactos causados a la calidad del aire, dados mayormente por la presencia de partículas en suspensión y ruidos que son generados por las diversas acciones del proyecto como movimiento de tierras, traslado de material, explotación de canteras.

Los impactos en este parámetro se dan mayormente en la etapa de construcción, la calidad del aire se ve afectado de distintas actividades que emiten gases, humos, lo cual altera su calidad como es el caso de operación de maquinarias, movimiento de tierras, instalación de almacenes; afectando la salud de los trabajadores.

Agua

La calidad del agua se puede ver afectadas por varias acciones del Proyecto como pueden ser el derrame accidental de productos químicos, lubricantes sobre los canales de regadío.

Los Impactos generados se califican de Importancia Moderada a baja dependiendo de las acciones e intensidad de estas.

Suelo

En el suelo se presentan múltiples impactos generados por las distintas acciones generadas durante la etapa de construcción del Proyecto que se originarían debido al movimiento de tierras. Se proveen impactos de Importancia Moderada.

Medio Biológico

Cobertura vegetal y arbolado público

El impacto sobre la cobertura vegetal y arbolado público en esta etapa se califica como un impacto de Importancia Moderada a Alta en la etapa de construcción incluso

en la etapa de abandono de la obra ya que a esta zona no deberá ser accesible excepto al personal calificado para el debido mantenimiento.

Fauna silvestre

La ejecución del proyecto no afecta el medio biótico, por el contrario, se ha mantenido y ampliado las áreas destinadas para jardines.

Los impactos generados al medio biótico se califican de Importancia Moderada.

Medio Socioeconómico

En el ambiente Socio Económico se presentarán impactos positivos, debido a que en la fase de construcción e inicio de las obras, la ejecución permitirá el empleo de mano de obra local no calificada, permitiendo aunque en forma temporal, revertir la inversión del proyecto en beneficio de las poblaciones asentadas en las inmediaciones del área de proyecto. Se califica a este impacto como de Importancia Positiva.

i. Estético y de interés humano.

El impacto de estética y de interés humano por la zona o el paisaje en esta etapa se califica como un impacto de Importancia Moderada a Alta en la etapa de construcción ya que a esta zona solo será habitada por la población y personal calificado.

ii. Social.

Son de impactos positivos de un carácter social que demanda incremento turístico, agrícola, comercial y de conexión con las demás localidades aledañas.

Servicios e infraestructura.

Los impactos que se presentan en este ambiente se da mayormente por la presencia de infraestructuras propias del proyecto, residuos dispuestos de manera inadecuada, estos se pueden aminorar si se toman todas las medidas del caso.

4.5. Validez y confiabilidad del instrumento

4.5.1. Validez del instrumento

La validez del instrumento se realizó a través del Juicio de expertos para lo cual se solicitó la calificación de los expertos cuyos detalles se encuentran en el anexo N°04 y los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2. Matriz de análisis de Juicio de Expertos.

CRITERIOS	JUECES					Total
	J1	J2	J3	J4	J5	
Claridad:	4	5	4	4	4	21
Objetividad:	4	4	5	4	5	22
Actualidad:	4	5	4	4	4	21
Organización:	5	4	5	5	4	23
Suficiencia:	4	4	4	4	4	20
Intencionalidad:	4	5	4	4	5	22
Consistencia:	5	4	4	4	4	21
Coherencia:	4	5	5	4	4	22
Metodología:	4	4	5	5	4	22
Pertinencia:	4	5	4	5	4	22
TOTAL: de Opinión	42	45	44	43	42	216

Nota: Elaboración propia.

Total Máximo = (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

	Total de Opinión	216	216
Validez =	-----	=	----- = 0,86= 86%
	Total Máximo	10x5x5	250

Conclusión: El Coeficiente de Validez del Instrumento presenta una pertinencia aceptable.

4.5.2. Confiabilidad del instrumento

Para realizar la prueba de confiabilidad se utilizó el procedimiento denominado Alfa de Cronbach, que fue aplicado a una prueba piloto de 20 usuarios a los cuales se le aplicó la encuesta con 20 preguntas con 5 alternativas; se elaboró la base de datos que se muestra en el anexo N°05 utilizándose el programa estadístico SPSS para su procesamiento obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 3: Índice de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	20

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS

Tabla 4: Contratación de Valor.

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Se observa en la tabla N° 03 un Índice de Alfa de Cronbach de 0,908; y según los rangos mostrados en tabla N°04 significa que el instrumento es confiable y amerita su aplicación.

4.6. Descripción de las variables de estudio

a. Descripción de la variable Puesto de Salud.

Los resultados obtenidos después de aplicada la encuesta fueron los siguientes:

Tabla 5: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Puesto de Salud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5,3	5,3	5,3
En desacuerdo	17	17,9	17,9	23,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	60,0	60,0	83,2
Válidos De acuerdo	10	10,5	10,5	93,7
Totalmente de acuerdo	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

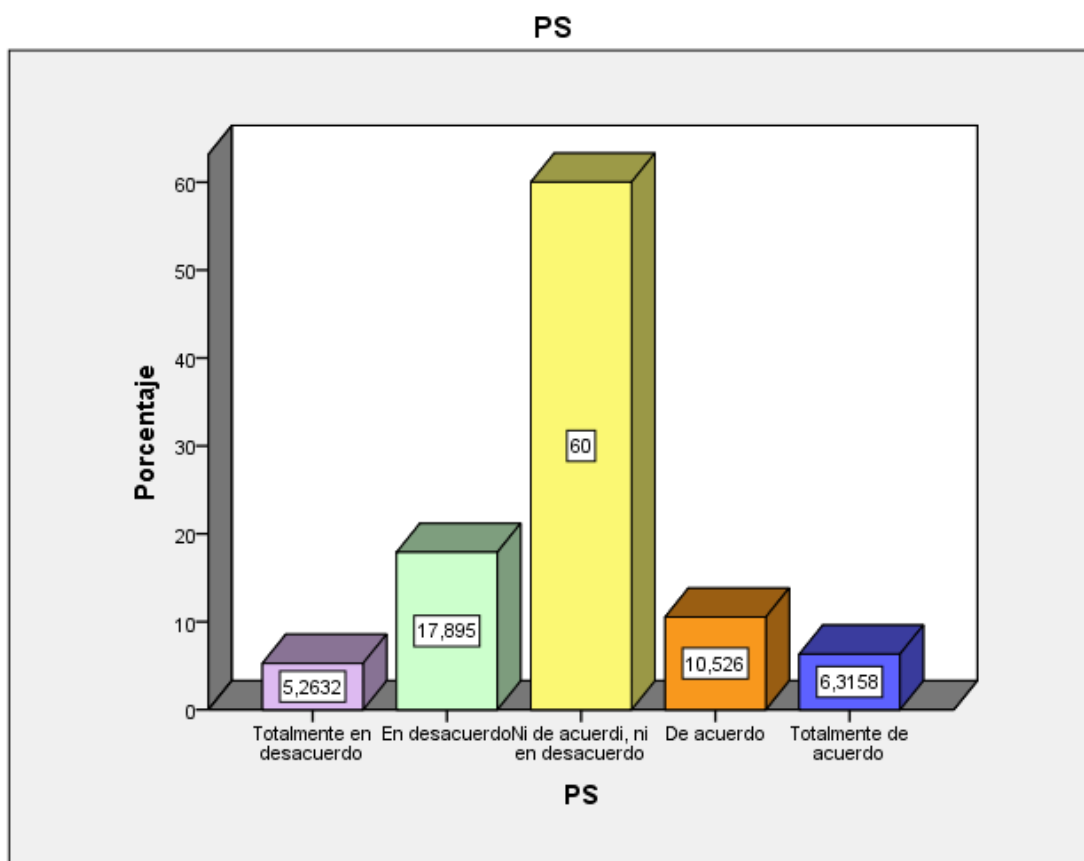


Figura 23. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Puesto de Salud.

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 05 y la figura N° 23 la mayoría de usuarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 60% lo cual significa que no le dan la debida importancia al Puesto de salud.

b. Descripción de la variable calidad de servicio

Tabla 6: Respuesta de los usuarios respecto a la variable calidad de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	% válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2	4,2
En desacuerdo	19	20,0	20,0	24,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	47,4	47,4	71,6
Válidos De acuerdo	19	20,0	20,0	91,6
Totalmente de acuerdo	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

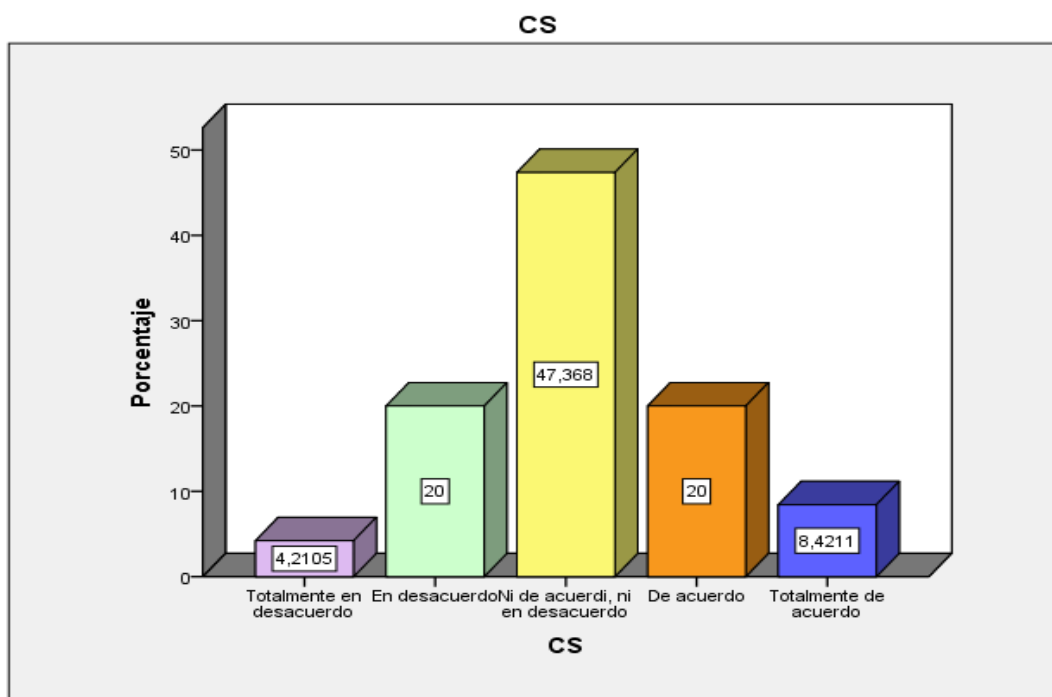


Figura 24. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable calidad de servicio

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 06 y la figura N° 24 la mayoría de usuarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 47,3% lo cual significa que son indiferentes a la calidad de servicio que ofrece el Puesto de Salud.

c. Descripción de la variable Consultorios en el puesto de salud

Tabla 7: Respuesta de los usuarios respecto a la variable consultorios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	25	26,3	26,3	26,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	60,0	60,0	86,3
Válidos De acuerdo	7	7,4	7,4	93,7
Totalmente de acuerdo	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

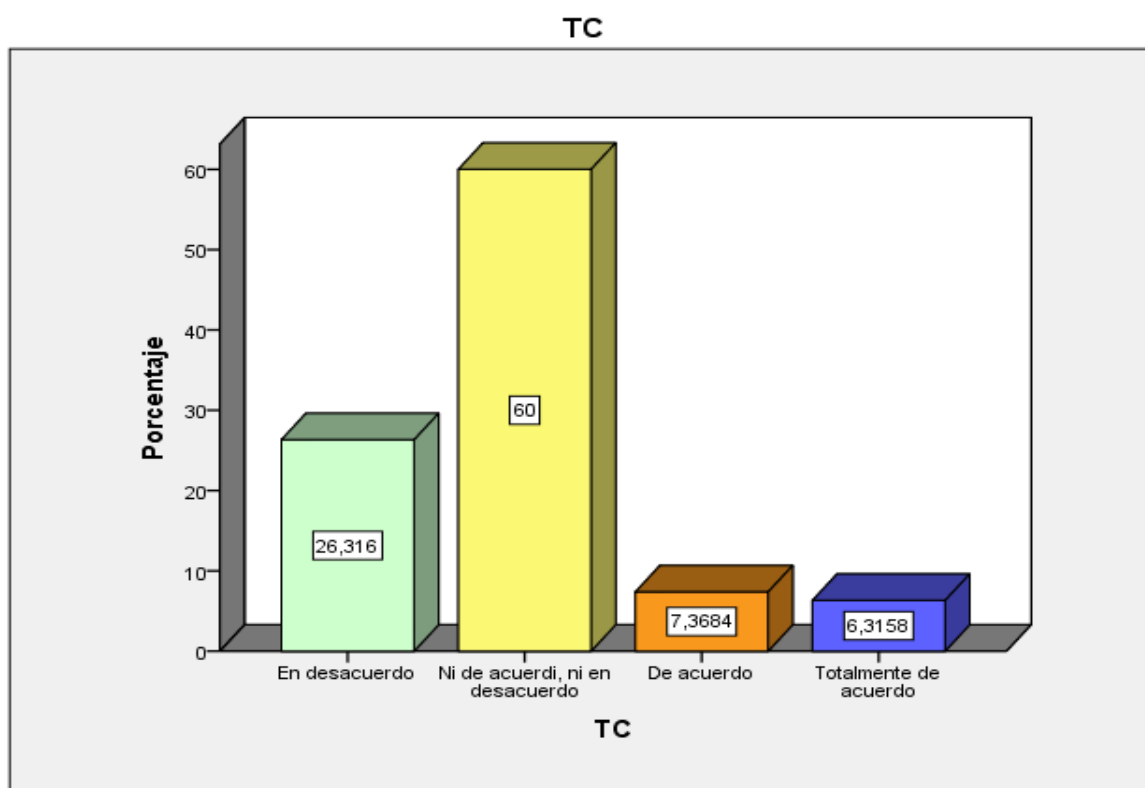


Figura 25. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable consultorios.

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 07 y la figura N° 25 la mayoría de usuarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 60% y un 26,3% están en desacuerdo lo cual significa que los consultorios en el puesto de salud no satisfacen las expectativas de los usuarios.

d. Descripción de la variable Almacenes en el puesto de salud

Tabla 8: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Almacenes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5,3	5,3	5,3
En desacuerdo	15	15,8	15,8	21,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	25,3	25,3	46,3
Válidos De acuerdo	49	51,6	51,6	97,9
Totalmente de acuerdo	2	2,1	2,1	100,0
Total	95	100,0	100,0	

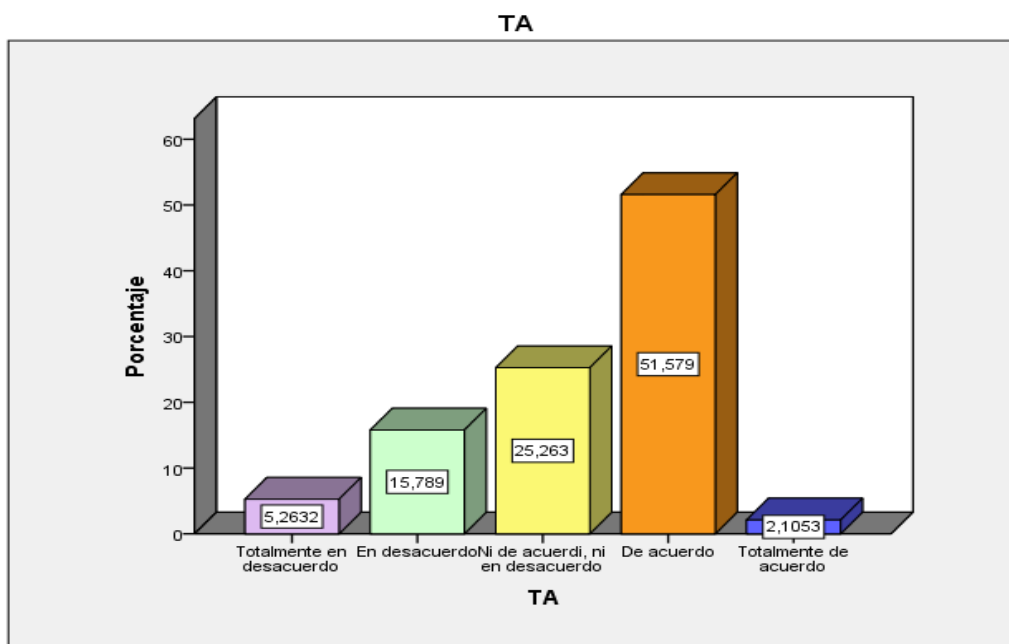


Figura 26. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Almacenes.

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 08 y la figura N° 26 la mayoría de usuarios respondieron estar de acuerdo con un 51,5% lo cual significa que los Almacenes en el Puesto de Salud responden a los requerimientos de los usuarios.

e. Descripción de la variable Servicios en el Puesto de salud

Tabla 9: *Respuesta de los usuarios respecto a la variable Servicios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	5,3	5,3	5,3
En desacuerdo	19	20,0	20,0	25,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	53,7	53,7	78,9
Válidos De acuerdo	12	12,6	12,6	91,6
Totalmente de acuerdo	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

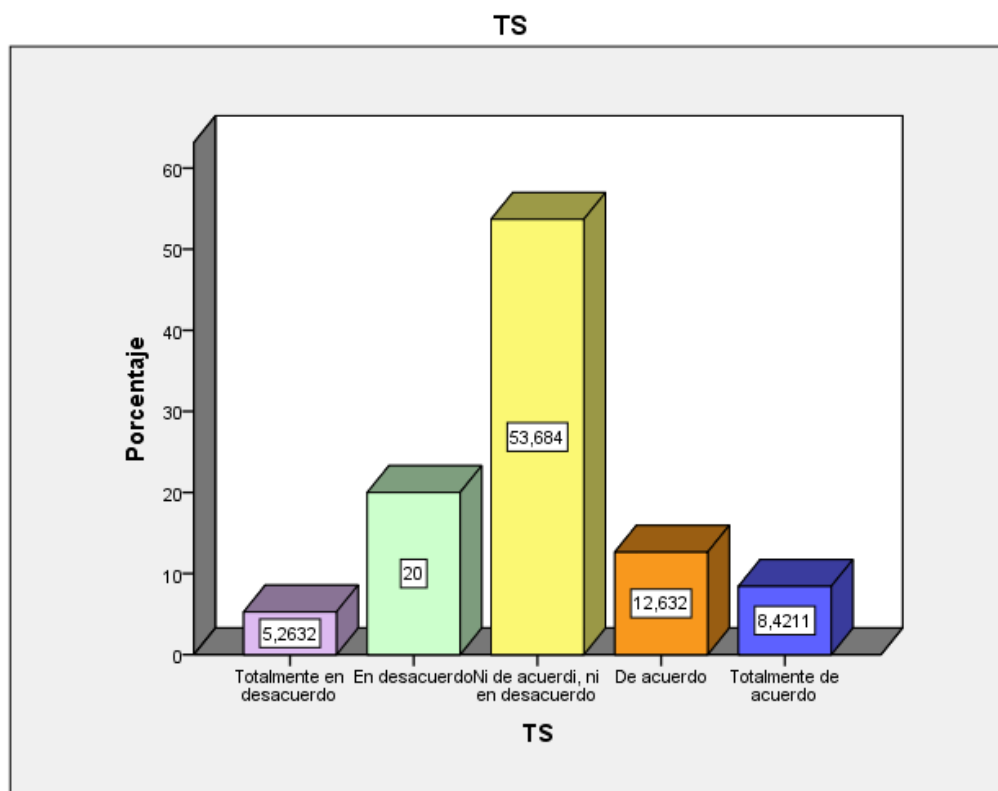


Figura 27. *Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Servicios.*

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 09 y la figura N° 27 la mayoría de usuarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 53,68% y un 20% en desacuerdo lo cual significa que Servicio que ofrece el Puesto de Salud son insuficientes para los usuarios.

f. Descripción de la variable calidad humana de servicio

Tabla 10: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Calidad Humana

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3,2	3,2	3,2
En desacuerdo	13	13,7	13,7	16,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	35	36,8	36,8	53,7
Válidos De acuerdo	36	37,9	37,9	91,6
Totalmente de acuerdo	8	8,4	8,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

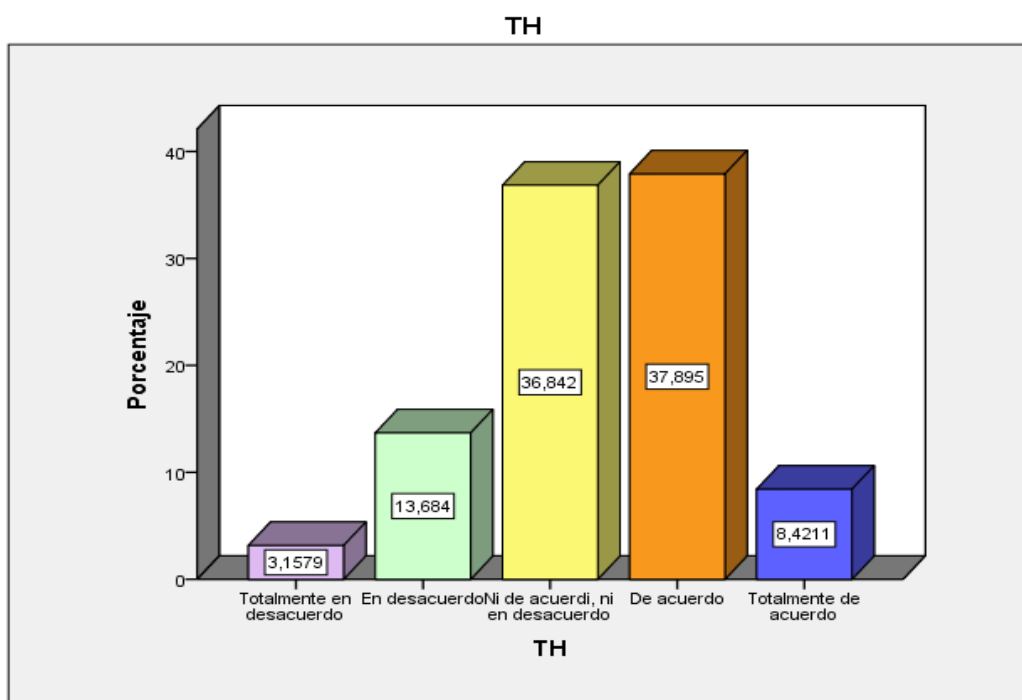


Figura 28. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Calidad Humana

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 10 y la figura N° 28 la mayoría de usuarios respondieron de acuerdo con un 37,89% lo cual significa que la atención del personal en el Puesto de Salud satisface las expectativas de los usuarios.

g. Descripción de la variable Calidad Técnica de Servicio

Tabla 11: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Calidad Técnica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	18	18,9	18,9	18,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	35,8	35,8	54,7
Válidos De acuerdo	37	38,9	38,9	93,7
Totalmente de acuerdo	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

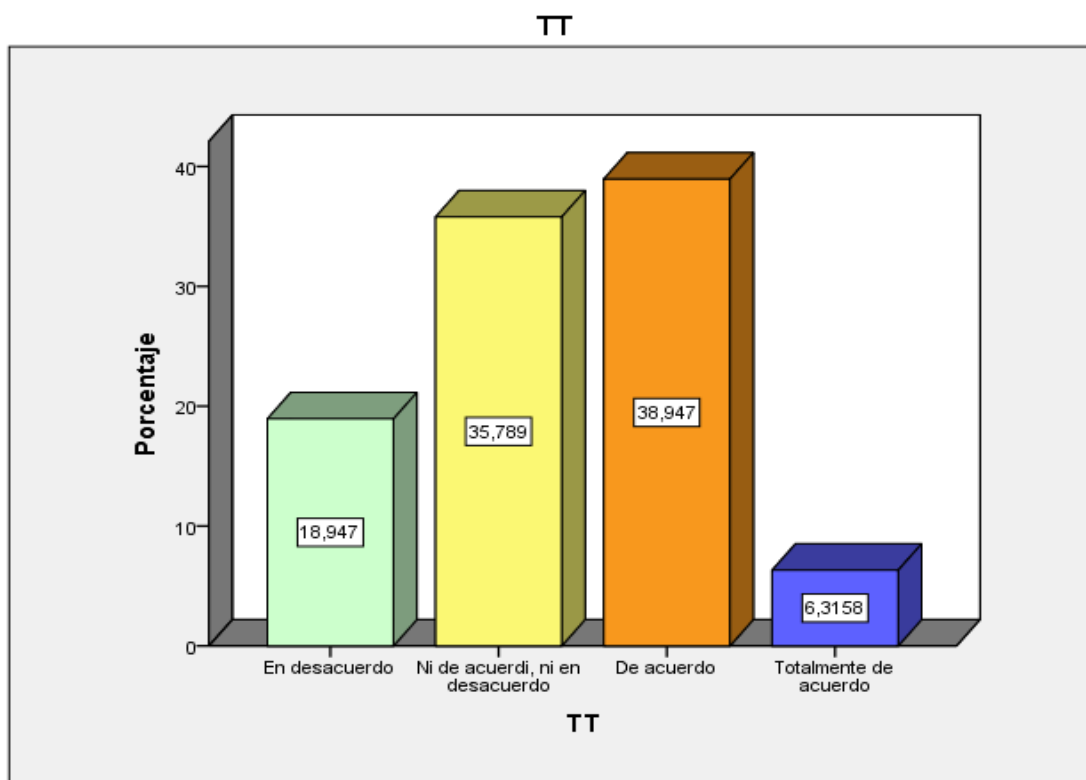


Figura 29. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable Calidad de Técnica.

Fuente: Visor del programa SPSS.

Analizando la tabla de frecuencias N°11 y la figura N° 29 la mayoría de usuarios respondieron estar de acuerdo con un 38,94% lo cual significa que los instrumentos y capacitación en el Puesto de salud son los adecuados para los usuarios.

h. Descripción de la variable calidad funcional de servicio

Tabla 12: Respuesta de los usuarios respecto a la variable Calidad Funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3,2	3,2	3,2
En desacuerdo	18	18,9	18,9	22,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	62,1	62,1	84,2
Válidos De acuerdo	9	9,5	9,5	93,7
Totalmente de acuerdo	6	6,3	6,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

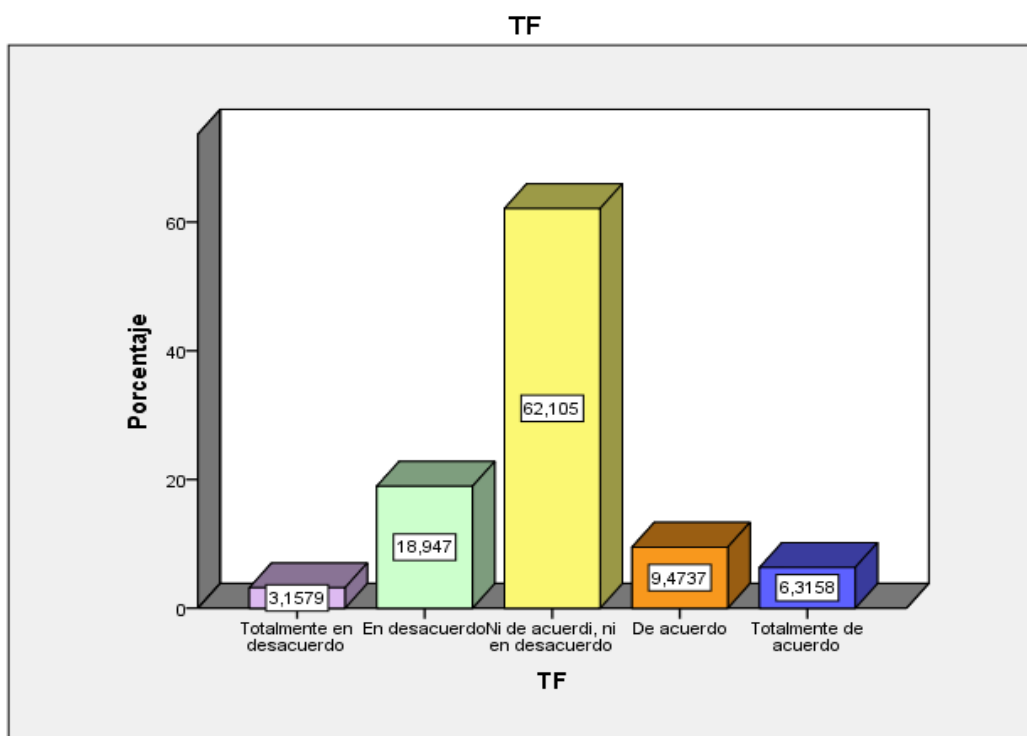


Figura 30. Porcentaje de las respuestas de los usuarios de la variable calidad Funcional.

Fuente: Visor del programa SPSS

Analizando la tabla de frecuencias N° 12 y la figura N° 30 la mayoría de usuarios respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 62,1% lo cual significa que las

interacciones entre los diferentes componentes del Puesto de Salud presentan descoordinaciones afectando el proceso de atención a los usuarios.

4.7. Prueba de hipótesis

Las pruebas de hipótesis se desarrollaron teniendo en cuenta la base de datos mostrado en el anexo N° 06

4.7.1. Prueba de la Hipótesis General.

Hipótesis general

H₀: El mejoramiento del Puesto de Salud no se relaciona con la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

H₁: El mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”.

Utilizando el programa SPSS y el estadístico Chi- Cuadrado se obtiene el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13: *Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis General*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	154,176 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	127,949	16	,000
Asociación lineal por lineal	68,709	1	,000
N de casos válidos	95		

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$;

entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, El mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

4.7.2. Prueba de las Hipótesis específicas.

Hipótesis específicas 1

H_0 : No existe relación entre la construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”.

H_1 : Si existe relación entre la construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”.

Utilizando el programa SPSS y el estadístico Chi- Cuadrado se obtiene el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14: *Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis Específica 1*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	170,041 ^a	36	,000
Razón de verosimilitudes	130,675	36	,000
Asociación lineal por lineal	59,062	1	,000
N de casos válidos	95		

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, Si existe relación entre la

construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”.

Hipótesis específicas 2

H_0 : No existe relación entre la construcción del ambiente almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

H_1 : Si existe relación entre la construcción del ambiente almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

Utilizando el programa SPSS y el estadístico Chi- Cuadrado se obtiene el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15: Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis Específica 2.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	182,815 ^a	44	,000
Razón de verosimilitudes	146,098	44	,000
Asociación lineal por lineal	62,964	1	,000
N de casos válidos	95		

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir, Si existe relación entre la construcción de ambientes de almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

Hipótesis específicas 3

H_0 : No existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

H_1 : Si existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

Utilizando el programa SPSS y el estadístico Chi- Cuadrado se obtiene el resultado que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16: *Prueba de Chi-Cuadrado para la Hipótesis Específica 3*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	201,886 ^a	40	,000
Razón de verosimilitudes	145,017	40	,000
Asociación lineal por lineal	68,751	1	,000
N de casos válidos	95		

Nota: Obtenido del visor de resultados del SPSS.

Toma de decisión

De acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000 (tal como se muestra en la tabla), por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se acepta la H_1 y rechazamos la H_0 ; es decir, Si existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Un factor limitante para realizar un proyecto de mayor impacto social lo constituye la limitación de fondos con que cuenta la Municipalidad, debido a que existen muchos contribuyentes morosos y a la vez las partidas asignadas por el Gobierno central no satisfacen las expectativas Sociales y la ejecución de obras en la Municipalidad de Carquín con un presupuesto de S/. 1 963,123

A partir del contraste de hipótesis general, se determinó que El mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”;este resultado coincide con lo investigado por Bazán Gantz, 2012 en su tesis, donde se aplicó una encuesta para medir la percepción de calidad de atención de los servicios de salud que forma parte de los antecedentes de la investigación, donde se determinó que la evaluación de todos los actores involucrados fue positiva es decir existía relación entre los involucrados y la implementación de la central de coordinación en el sistema de salud.

De acuerdo a la hipótesis específico 01, se determinó existe relación entre la construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura -

departamento de Lima”.. Por ende, coincide con lo investigado realizada por Bustinza, 2014 Ochoa, 2014 en su tesis, “Hospital Oncológico – estudio realizado en la Paz Bolivia donde concluye que existe un impacto en cuanto al diseño arquitectónico, la funcionalidad y la tecnología con la sociedad.

De acuerdo a la hipótesis específico 02, se determinó que existe relación entre la construcción de ambientes de almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”, este resultado coincide con lo investigado por Custodio, 2011, en su tesis “mejoramiento básico en el Puesto de salud santa Rosa de cartavio” que realizó la técnica de la encuesta y demostró la incidencia del mejoramiento de servicios básicos de salud y la mejora de los servicios a los usuarios

De acuerdo a la hipótesis específico 03, se determinó que existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”. Lo cual no coincide con lo investigado por Apaéstegui, 2016, quien determinó que la posta de Chota se elevó de categoría I-2 a I-3 esto significa que existe relación entre el proyecto de construcción de un puesto de salud y la atención de la población en el centro poblado de Chota-Agallpampa –Otuzco – La Libertad.

5.2. Conclusiones

Con respecto al objetivo general, se concluye que de acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000 lo cual significa que el error del investigados es menor que el error teórico permisible que es de 0,05 por lo tanto, se rechaza la H0 y aceptamos la H1; es decir, El mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la

calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”.

Con respecto al primer objetivo específico, se demuestra que, Si existe relación entre la construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”, de lo cual se concluye que de acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000 por lo tanto, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 .

Con respecto al segundo objetivo específico, se concluye que Si existe relación entre la construcción de ambientes de almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” y de acuerdo al criterio de decisión, como el p valor es igual a 0,000, y el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; donde $p < \alpha$ entonces se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 ; es decir,

Con respecto al tercer objetivo específico, se concluye que Si existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” y como el p valor es igual a 0,000 y es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; entonces se acepta la H_1 y rechazamos la H_0 .

5.3. Recomendaciones

Con respecto a la primera conclusión se recomienda complementariamente al mejoramiento de la infraestructura realizar la compra de equipos actualizados para cada uno de los consultorios, dotar de personal necesario para cada área previa evaluación y capacitar al personal existente para seguir mejorando el servicio a los usuarios de la Posta de salud de la caleta Carquin.

Con respecto a la segunda conclusión se recomienda la adquisición de un espacio mayor para la construcción de ambientes para otros consultorios con los que no cuenta la Posta médica por ejemplo el de Psicología entre otros, debido a que existe relación entre la construcción de consultorios y la calidad de servicio en la Posta de salud de la caleta Carquin.

Con respecto a la tercera conclusión donde se manifiesta la relación entre la construcción de ambientes de almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima” se recomienda capacitar al personal para el manejo de medicina, además dotar de los anaqueles y cámaras frigoríficas con tecnología actualizada para la mejor conservación de los productos a guardar.

Con respecto a la cuarta conclusión donde se demuestra que existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicios en el puesto de salud de la CALETA de Carquin - Distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - Departamento de Lima” se recomienda el mantenimiento permanente de estos ambientes ya que el deterioro generaría un mayor costo para su reparación y además la contaminación que se debe evitar especialmente en los centros de salud.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Referencias bibliográficas

- Apaéstegui, A. (2016). *El Proyecto de Construcción de un puesto de salud y la atención integral de salud de la población del centro poblado de Chota-Agallpampa-Otuzco-La Libertad*. Trujillo: Universidad Privada de Trujillo.
- Bazán, O. (2012). *Implementación de una Central de coordinación como medida de mejora al sistema de atención primaria de salud*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para la administración económica* (Segunda ed.). Prentice.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Bustinza, M. (2014). *Hospital Oncológico*. La Paz: Universidad Mayor de san Andrés.
- Bustos, G. (1981). Control de la Gestión Productiva: Un Sistema de Información. *III Encuentro Regional de Ingeniería de Sistemas, Concepción (Chile)*, 1 - 10.
- Cronin, J. &. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL Reconciling Performance. *Journal of Marketing*, 125-131.
- Custodio, L. (2011). *Mejoramiento del servicio básico en el puesto de salud Santa Rosa de Cartavio y su incidencia en la calidad de vida en los habitantes de cartavio y alrededores*. Trujillo: Universidad de Trujillo.
- Dominguez, B. (2011). *Control de calidad de la atención de salud*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Guevara, L. (2008). *Evaluación del proyecto y construcción del Hospital de Ventanilla - Callao*. Lima: Universidad nacional de Ingeniería.
- Gutiérrez, Ó. (2009). *Calidad: Sistemas de Gestión de Calidad*. *Be Coach*.

- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones* (Séptima ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Hernández, R. (2010). *metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S.; Fernández, C.; & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación científica* (Quinta ed.). México: McGrawHill.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. España: Mc Graw Hill.
- ISO 9000. (2015). *Sistema de gestión de calidad: Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: ISO.
- ISO, I. S. (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. Ginebra: ISO.
- Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. En P. Kotler, *Mercadotecnia*. (pág. 720). México: Pearson.
- López, C. C. (2011). *Metodología de la Investigación Científica*. México: Industrial Bravo.
- Masitas, A. (2012). *Estudio para la actualización, restauración, reforzamiento y recuperación del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Méndez, C. (2011). *Metodología de la Investigación. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (Cuarta ed.). México: Limusa.
- Nel, L. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación*. (Primera ed.). Lima, Perú: Macro.
- Ministerio de Salud. (Marzo de 1996). Normas técnicas para proyectos de Arquitectura Hospitalaria. Lima, Perú: MINSA.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad* (Primera ed.). Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del trabajo.

Redacción EC. (18 de 04 de 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *El Comercio*.

6.2. Referencias electrónicas

Alteco. (1 de Noviembre de 1918). Recuperado el 1 de 1 919 de 1918, de

<https://www.aiteco.com/gestion-de-recursos-humanos/seleccion-de-personal/>

Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.upao.edu.pe:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Arévalo, P., & Tapia, E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de intranet.uwiener.edu.pe:

http://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf

Baños, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado en México*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.uam.es: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/6723/39670_ba%C3%B1os_ver%C3%B3nica.pdf?sequence=1

- Consultorio es el establecimiento donde se aprende . (Enero de 2018). Recuperado el 2 de Enero de 2018, de <http://www.thefreedictionary.com/The-Farlex-Grammar-Book.htm>
- Curillo, M. (2014). *Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales FACOPA*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de dspace.ups.edu.ec/: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7302/1/UPS-CT004237.pdf>
- Díaz, J. (2016). *Diagnóstico del comportamiento organizacional y la productividad en los trabajadores de la Caja Maynas, Iquitos, período 2016*. Recuperado el 28 de Abril de 2018, de renati.sunedu.gob.pe:
<http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/57707/1/N-A-T-2016-D%C3%80DAZ-Diagn%C3%B3stico.pdf>
- Domínguez, R., & Sánchez Llerena, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton textil S.A.A. – planta Trujillo 2013*. Recuperado el 28 de Abril de 2018, de repositorio.upao.edu.pe:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf
- Ecured. (2018). Recuperado el 1 de Enero de 2019, de Técnicas:
<https://www.ecured.cu/T%C3%A9cnica>
- El tiempo. (28 de 03 de 2014). *El tiempo*. Obtenido de El Tiempo:
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento-2013/DR-866229>
- ESAN. (20 de Marzo de 2018). *Conexiónesan*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2018, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/como-funciona-la-categorizacion-en-establecimientos-de-salud/>

Espinoza, J. (2017). *Clima organizacional y liderazgo: predictores del desempeño docente, en los centros educativos iniciales de la unión peruana del norte, 2016.*

Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.upeu.edu.pe:

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/727/Jenny_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango).* Recuperado el 8 de Abril de 2018, de

[biblio3.url.edu.gt: http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf)

General S. (12 de Marzo de 2018). *Definición de servicios.* Recuperado el Enero de 2019, de <https://conceptodefinicion.de/servicio/>

GSIJuman. (7 de Octubre de 2018). *Archivo.* Recuperado el 1 de Enero de 2019, de

<https://www.gsjuman.es/archivo-concepto-tipos-y-funciones/>

ISOTools. (9 de Junio de 2015). *Calidad y exelencia.* Recuperado el 31 de Diciembre de

2018, de <https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>

Mario, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires.*

Recuperado el 15 de Abril de 2018, de riunet.upv.es:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>

Mecalux. (08 de Enero de 2018). Recuperado el 1 de Enero de 01, de Mcalux :

<https://www.mecalux.es/manual-almacen/almacen>

Moloch, N. (2010). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur-2009.* Recuperado el 8 de Abril de

- 2018, de cybertesis.unmsm.edu.pe:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3230/1/Molocho_bn.pdf
- Navarro, E., & García, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de eumed.net/libros: <http://eumed.net/libros/2007c>
- Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral – estudio realizado en la empresa municipal Aguas de Xelaju EMAX*. Recuperado el 8 de Marzo de 2018, de recursosbiblio.url.edu.gt:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (s.f.). *¿Qué es ISO?* Obtenido de iso.org:
<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de cybertesis.unmsm.edu.pe:
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Presupuesto, C. d. (2009). *BuenasTareas.com*. Recuperado el 2009, de BuenasTareas.com:
09
- Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Recuperado el 8 de Marzo de 2018, de biblio3.url.edu.gt: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*. Recuperado el 10 de Abril de 2018, de repositorio.espe.edu.ec:
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>

- Saludario. (16 de Enero de 2018). <https://saludario.com/caracteristicas-que-un-buen-medico-debe-tener/>. Recuperado el 31 de Diciembre de 2018, de <https://saludario.com/caracteristicas-que-un-buen-medico-debe-tener/>
- SPG Certificación. (s.f.). *¿Qué es ISO?* Obtenido de certificadoiso9001.com: <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>
- Ticlla, J. (2015). *Mejora de la productividad en la construcción de un Hospital para las actividades de albañilería*. Lima: Universidad nacional de Ingeniería.
- Universidad Nacional de valencia. (Diciembre de 2018). *tendencias en nutrición*. Recuperado el 1 de Enero de 2019, de <file:///C:/Users/Sosa/Documents/Downloads/VIU%20-%20eBook%20-%206%20tendencias%20en%20nutrici%C3%B3n.pdf>
- Velasco, A. A. (2008). *Propuesta de diseño arquitectónico para el centro de atención de Emergencias de la comunidad CIDECO la Herradura; en santiago Nonualco*. San Salvador: Universidad Dr. José Matias Delgado.
- Wikipedia. (3 de Enero de 2007). *Wikipedia*. Recuperado el 2019, de https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Caleta_de_Carqu%C3%ADn
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de eprints.uanl.mx: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Yeren, Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. s.a. lima – 2016*. Recuperado el 8 de Abril de 2018, de repositorio.autonoma.edu.pe: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA EMPRESA CARTONES DEL PACIFICO S.A.C. EN EL 2014”						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo el mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”</p> <p><i>Problemas específicos</i> ¿Cómo la construcción de los ambientes para consultorios se relaciona con la calidad de servicio del puesto de salud en la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” ¿Cómo la construcción del ambiente almacenes se relaciona con la calidad de servicio del puesto de salud en la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” ¿Cómo la construcción del ambiente para servicios higiénicos se relaciona con la calidad de servicio del puesto de salud en la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe relación entre el mejoramiento del Puesto de Salud y la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”</p> <p>Objetivos específicos a. Determinar si existe relación entre la construcción de consultorios y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” b. Determinar si existe relación entre la construcción de almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” c. Determinar si existe relación entre la construcción de servicios higiénicos y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”</p>	<p>Hipótesis general <i>El mejoramiento del Puesto de Salud se relaciona con la calidad de servicio de salud en la Caleta de Carquin - distrito de caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”</i></p> <p>Hipótesis específicas a. Si existe relación entre la construcción de ambientes para consultorio y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”. b. si existe relación entre la construcción del ambiente almacenes y la calidad de servicio en el puesto de salud de la Caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima” c. Si existe relación entre la construcción del ambiente para servicio Higiénicos y la calidad de servicio en el puesto de salud de la caleta de Carquin - distrito de Caleta de Carquin - Provincia de Huaura - departamento de Lima”</p>	V1: Puesto de Salud	Consultorios	Instalaciones Equipamiento Atención	<p>Población 4 836 personas</p> <p>Muestra 95 personas</p> <p>Tipo de investigación Aplicada descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Técnicas Encuesta Observación</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Ficha de cotejos</p>
				Almacenes	Capacidad Seguridad Higiene	
				Servicios	Capacidad Higiene Seguridad	
			V2: Calidad de servicio	Humana	Cortesía Confidencialidad Comunicación Comprensión	
				Técnica	Fiabilidad Profesionalidad Credibilidad Seguridad	
				Funcionalidad	Integralidad Oportunidad Continuidad	

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto

Presupuesto	0102007	MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA		
Subpresupuesto	001	MODULOS PREFABRICADOS		
Cliente		MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUIN	Costo al	05/03/2018
Lugar		LIMA - HUAURA - CALETA DE CARQUIN		

Item	Descripción	Und.	Metrado	Precio S/.	Parcial S/.
01	ESTRUCTURA DE DRYEALL				9,930.04
01.01	OBRAS PRELIMINARES				3,020.92
01.01.01	CARTEL DE OBRA	und	1.00	850.00	850.00
01.01.02	ALMACEN DE OBRA Y GUARDIANIA	mes	2.00	300.00	600.00
01.01.03	LIMPIEZA DEL TERRENO MANUAL	m2	222.48	3.42	760.88
01.01.04	CERCO DE OBRA CON POSTES Y MALLA RASCHEL	m	74.78	7.53	563.09
01.01.05	TRAZO Y REPLANTEO	m2	222.48	1.11	246.95
01.02	OBRAS PROVICIONALES				6,909.12
01.02.01	MOVILIZACION Y DESMOVILIZACION DE EQUIPOS	glb	1.00	1,677.84	1,677.84
01.02.02	REMOCION Y READECUACION DE SUPERFICIE	m2	79.50	21.39	1,700.51
01.02.03	REMOCION DE LA SUPERFICIE DEL TECHO	m2	79.50	43.59	3,465.41
01.02.04	ELIMINACION DE MATERIAL EXCEDENTE	m3	3.34	19.57	65.36
02	ESTRUCTURAS				26,603.15
02.01	BARANDAS				961.86
02.01.01	BARANDA DE FIERRO EN ESCALERA	m	6.00	160.31	961.86
02.02	ESTRUCTURAS DE MADERA				14,504.88
02.02.01	TIJERALES PARA COBERTURA (PERFIL OMEGA DE 3")	p2	364.21	34.46	12,550.68
02.02.02	CORREAS PARA COBERTURA (PERFIL OMEGA DE 3")	p2	39.76	49.15	1,954.20
02.03	COBERTURAS Y CUBIERTAS				11,136.41
02.03.01	COBERTURA (TECHO DE POLIPROPILENO TEJA FORTE ROJO 1.15X0.76 M FIBROFORTE)	pln	273.00	29.79	8,132.67
02.03.02	CANAleta DE EVACUACION PLUVIAL GALVANIZADA	m	58.20	42.09	2,449.64
02.03.03	MONTANTE CON TUBERIA PVC DE 3"	m	6.40	31.89	204.10
02.03.04	EMPALME A RED EXISTENTE	glb	1.00	350.00	350.00
03	ARQUITECTURA				75,227.89
03.01	MUROS DE TABIQUERIA DRYWALL Y COBERTURA				28,343.67
03.01.01	TABIQUERIA DE PLANCHA GYPLAC RH/SUPERBOARD 8mm	m2	394.10	71.92	28,343.67
03.02	FOLSO CIELO RASOS				13,348.80
03.02.01	FALSO CIELO RASO CON BALDOSA ACÚSTICA	m2	222.48	60.00	13,348.80
03.03	PISOS Y PAVIMENTOS				13,440.01
03.03.01	CONTRAPISO DE 4"	m2	222.48	20.40	4,538.59
03.03.02	PISO CERAMICO ANTIDESLIZANTE 45X45 cm	m2	222.48	40.01	8,901.42
03.04	ZOCALOS				1,500.13
03.04.01	ZOCALO DE CERAMICA CELIMA 30x30 PEGADO CON CEMENTO	m2	22.32	67.21	1,500.13
03.05	CONTRAZOCALOS				1,841.88
03.05.01	CONTRAZOCALO DE PVC CURVO	m	206.72	8.91	1,841.88
03.06	CARPINTERIA DE MADERA				2,127.22
03.06.01	PUERTAS CONTRAPLACADAS 48 mm CON TRIPLAY 6 mm INCLUYE MARCO DE MADERA CEDRO	und	7.00	232.46	1,627.22
03.06.02	PUERTA CONTRAPLACADA DOBLE HOJA INCLUYE MARCO	und	1.00	500.00	500.00
03.07	CERRAJERIA				1,304.87
03.07.01	CERRADURA 3 GOLPES	pza	8.00	97.60	780.80
03.07.02	BISAGRA ALUMINIZADA CAPUCHINA DE 3" X 3"	pza	27.00	19.41	524.07
03.08	VIDRIOS, CRISTALES Y SIMILARES				3,539.75
03.08.01	VENTANA DE VIDRIO 6MM	m2	13.35	265.15	3,539.75
03.09	PINTURA				9,781.56
03.09.01	APLICACION DE SELLADOR E IMPRIMANTE EN MUROS	m2	788.20	4.82	3,799.12
03.09.02	PINTURA LATEX EN MUROS INTERIORES Y EXTERIORES 2 MANOS	m2	788.20	7.59	5,982.44
04	INSTALACIONES ELECTRICAS				13,977.69
04.01	SALIDAS PARA ELECTRICIDAD Y FUERZA				386.09
04.01.01	SALIDAS PARA ELECTRICIDAD Y FUERZA	pto	1.00	75.89	75.89
04.01.02	SALIDA DE PARED	pto	3.00	103.40	310.20
04.02	SALIDAS DE INTERRUPTORES				948.70
04.02.01	INTERRUPTOR SIMPLE	pto	7.00	92.71	648.97

Anexo 3. Presupuesto

Presupuesto

Presupuesto 0102007 MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA
 Subpresupuesto 001 MODULOS PREFABRICADOS
 Cliente MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUIN Costo al 05/03/2018
 Lugar LIMA - HUAURA - CALETA DE CARQUIN

Item	Descripción	Und.	Metrado	Precio S/.	Parcial S/.
04.02.02	INTERRUPTOR DOBLE	pto	3.00	99.91	299.73
04.03	SALIDAS DE TOMACORRIENTES				2,248.12
04.03.01	SALIDA SIMPLE P/TOMACORRIENTE C/LINEA A TIERRA	pto	28.00	61.27	1,715.56
04.03.02	SALIDA DOBLE P/TOMACORRIENTE C/LINEA A TIERRA	pto	4.00	133.14	532.56
04.04	CANALIZACIONES Y/O TUBERIAS				2,044.60
04.04.01	TUBERIA ADOSADA Ø = 25mm PVC-SAP	m	10.00	19.51	195.10
04.04.02	TUBERIA EMPOTRADA Ø = 20mm PVC-SAP	m	270.00	6.85	1,849.50
04.05	CONDUCTORES Y/O CABLES				2,286.40
04.05.01	CABLE 3-1x16 mm2 LSOH + 6 mm2 LSOH	m	20.00	48.52	970.40
04.05.02	CABLE 4 mm2 LSOH	m	200.00	6.58	1,316.00
04.06	TABLEROS				2,500.00
04.06.01	TABLERO T1	und	1.00	2,500.00	2,500.00
04.07	ARTEFACTOS ELECTRICOS				3,563.78
04.07.01	ARTEFACTO DE ALUMBRADO EMPOTRADO A TECHO, CON 3 LAMPARAS FLUORESCENTES 36W	und	12.00	153.43	1,841.16
04.07.02	ARTEFACTO DE ALUMBRADO ADOSADO EN PARED CON 1 LAMPARAS FLOURESCENTES DE 36 W	und	8.00	88.93	711.44
04.07.03	LUZ DE EMERGENCIA D-8 H3S	und	6.00	168.53	1,011.18
05	INSTALACIONES SANITARIAS				9,730.57
05.01	APARATOS SANITARIOS				
05.02	SUMINISTRO Y COLOCACION DE LAVATORIO NACIONAL BLANCO INCL. ACCESORIOS	und	3.00	393.52	1,180.56
05.03	SUMINISTRO Y COLOCACION INODORO NACIONAL TOP PIECE BLANCO INCL.	und	3.00	390.96	1,172.88
05.05	RED DE DISTRIBUCION DE AGUA FRIA				3,408.50
05.05.01	SALIDA DE AGUA FRIA TUBERIA PVC C-10 O 1/2"	pto	10.00	99.25	992.50
05.05.02	RED DE DISTRIBUCION DE AGUA FRIA TUBERIA DE 1/2" PVC C. 10 PESADA	m	50.00	40.93	2,046.50
05.05.03	ACCESORIOS DE INSTALACION DE AGUA PVC PESADA	m	25.00	14.78	369.50
05.06	RED DE DESAGUE				2,824.85
05.06.01	SALIDA DESAGUE DE PVC SAL 2"	pto	6.00	20.05	120.30
05.06.02	SALIDA DESAGUE DE PVC-SAL 4"	pto	3.00	85.29	255.87
05.06.03	RED COLECTORAS TUBERIA DE 4" PVC	m	20.00	67.53	1,350.60
05.06.04	RED COLECTORAS TUBERIA DE 2" PVC	m	12.00	27.34	328.08
05.06.05	ACCESORIOS DE DESAGUE	und	22.00	35.00	770.00
05.07	VARIOS				352.98
05.07.01	SALIDA DE REBOSE A CISTERNA PVC DE 4"	und	3.00	73.14	219.42
05.07.02	GRIFERIA MEZCLADORA PARA DUCHA	und	1.00	92.76	92.76
05.07.03	VALVULA ESFERICA DE 1/2"	und	1.00	40.80	40.80
	COSTO DIRECTO				135,469.34
	GASTOS GENERALES 10%				13,546.93
	SUB TOTAL				149,016.27
	SUPERVISOR				8,790.62
	EXPEDIENTE TECNICO				10,000.00
	PRESUPUESTO TOTAL DE OBRA				167,806.89

SON : CIENTO TRENTICINCO MIL CUATROCIENTOS SESENTINUEVE Y 34/100 NUEVOS SOLES

Anexo 4. Cuestionario de encuesta

Presentación

Estimado (a) colaborador el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad, la obtención de información, acerca de la Mejora del Puesto de salud de la caleta de Carquin y su calidad de servicio que brinda, sus opiniones son de gran importancia para nuestra investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio establecer la relación entre la Mejora del Puesto de salud de la caleta de Carquin y su calidad de servicio que brinda

Datos Generales

Dedicación:.....

Edad:.....

Sexo : Femenino

Masculino

Indicadores

Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.

Lea detenidamente cada ítem. Cada uno de ellos tiene cinco posibles respuestas.

Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según su opinión, refleje la relación entre la Mejora del Puesto de salud de la caleta de Carquin y su calidad de servicio que brinda.

La escala de calificación es la siguiente:

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

PUESTO DE SALUD						
Ítem	Consultorios	1	2	3	4	5
1	Los ambientes para consultorios médicos son los suficientes					
2	El equipamiento de los consultorios son actualizados					
3	La atención en los consultorios es la adecuada					
Ítem	Almacenes	1	2	3	4	5
4	La capacidad de los almacenes del puesto de salud cumple con los requerimientos					
5	Considera que los almacenes tienen la seguridad que amerita					
6	Observa que se mantienen la higiene en los almacenes del Puesto de Salud					
Ítem	Servicios	1	2	3	4	5
7	La capacidad de los ambientes del consultorio satisface la demanda de servicio					
8	Se mantiene la higiene en los consultorios					
9	Existe privacidad en los consultorios					
CALIDAD DE SERVICIO						
Ítem	Humana	1	2	3	4	5
10	El trato es amable y cortes en el Puesto de Salud					
11	La información es confidencial entre paciente y trabajadores del Puesto de Salud					
12	Existe la adecuada comunicación y el personal del Puesto de Salud					

13	Existe comprensión con sus problemas como paciente en la Puesto de Salud					
Ítem	Técnica	1	2	3	4	5
14	Existe garantía en los resultados de la intervención del personal Puesto de Salud					
15	La atención es de un nivel profesional adecuado en la Puesto de Salud					
16	Existe tecnología actualizada en el Puesto de Salud					
17	Se siente seguro con los resultados emitidos por el personal en el Puesto de Salud					
Ítem	Funcional	1	2	3	4	5
18	Existe una atención integral en el Puesto de Salud					
19	Es atendido Ud. en el momento oportuno en el Puesto de Salud					
20	Existe un mejora continua en todos los aspectos que Ud. considera en el Puesto de Salud					

Anexo 5. Juicio de expertos

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: “MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”


OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.					X
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				X	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Juez Experto

DNI: 15611049

CIP: 58358

LUIS RIVERA MORALES

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: “MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”


OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.					X
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.				X	
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				X	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Datos y Firma del Juez Experto

DNI: 15587946

CIP: 48816

Ing. Hugo Serrano Rodas

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: “MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”

OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.				X	
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.					X
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	

Muchas Gracias por su Respuesta.



Datos y Firma del Juez Experto

DNI: 15727491

CIP: 090656

Ing. Mario Alberto Osorio Osorio

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: “MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”


OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.				X	
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
Organización: Existe una organización lógica.					X
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.				X	
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.				X	
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.					X
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.					X

Muchas Gracias por su Respuesta.


Datos y Firma del Juez Experto

DNI: 15582348

CIP: 26905

Juz. José Luis Pérez Ramírez

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO:

TEMA: “MEJORAMIENTO DEL PUESTO DE SALUD Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CALETA DE CARQUIN - DISTRITO DE CALETA DE CARQUIN - PROVINCIA DE HUAURA - DEPARTAMENTO DE LIMA”

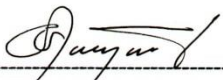
OPINIÓN Ó JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que Ud. nos brinde es Personal, Sincera y Anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del cuadrado de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que Ud. Considere su opinión.

1 = Muy Malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy Bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
Objetividad: Esta expresado en conductas observables.					X
Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
Organización: Existe una organización lógica.				X	
Suficiencia: Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
Intencionalidad: Adecuado para conocer las opiniones de las encuestadas.					X
Consistencia: Basados en aspectos teóricos científicos de organización.				X	
Coherencia: Establece coherencia entre las variables y los indicadores.				X	
Metodología: La estrategia responde a los propósitos del estudio.				X	
Pertinencia: El instrumento es adecuado al tipo de investigación.				X	

Muchas Gracias por su Respuesta.


 Datos y Firma del Juez Experto
 DNI: 15760232
 CIP: 91455
 Eddy Leon Dusspe Soto

Anexo 6. Base de datos para la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
6	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
9	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
11	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
13	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
16	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
20	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

Anexo 7. Base de datos para la prueba de Hipótesis

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

8:11 2 Visible: 28 de 28 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	PS	CS	TC	TA	TS	TH	TT	TF	var	var	var
1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3			
2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2			
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
5	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2			
6	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5			
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3			
8	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3			
9	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
10	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4			
11	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	2	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3			
12	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
14	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3			
15	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2			
16	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3			
17	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4			
18	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
20	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2			
21	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4			
22	2	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4			
23	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
24	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3			
25	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3			

Vista de datos Vista de variables

ES 0:25 11/03/2019

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

8:11 2 Visible: 28 de 28 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	PS	CS	TC	TA	TS	TH	TT	TF	var	var	var
25	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3			
26	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	3	4	3			
27	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2			
28	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3			
29	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
30	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4			
31	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3			
32	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2			
33	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3			
34	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4			
35	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
36	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	5	4	4	3	4	3	4	4	3			
37	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2			
38	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3			
39	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3			
40	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4			
41	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3			
42	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2			
43	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3			
44	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
45	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4			
46	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3			
47	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
48	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2			
49	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3			

Vista de datos Vista de variables

ES 0:16 11/03/2019

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

8:11 2 Visible: 28 de 28 variables

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	PS	CS	TC	TA	TS	TH	TT	TF	var	var	var	
49	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3			
51	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1				
52	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	4	2	2	4	1	2	2	1	1	2	2	3				
53	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3				
54	2	1	2	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2				
55	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3				
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
57	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1				
58	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3				
59	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5				
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
61	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3				
62	2	2	2	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3				
63	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3				
64	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3				
65	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3				
66	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	5	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3				
67	2	3	3	3	4	5	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3				
68	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	2	3	5	3				
69	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	4	3				
70	3	3	3	4	3	4	2	3	3	5	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3				
71	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2				
72	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3				
73	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3				

Vista de datos Vista de variables

ES 0:16 11/03/2019

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																	
8:11 2 Visible: 28 de 28 variables																																	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	PS	CS	TC	TA	TS	TH	TT	TF	var	var	var		
73	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3						
74	3	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3					
75	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2					
76	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3					
77	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3					
79	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2					
80	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3					
81	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5					
82	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3					
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3					
84	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3					
85	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2					
86	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5					
87	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3					
88	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2					
89	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3					
90	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5					
91	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1					
92	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3					
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3					
94	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3					
95	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3					
96																																	
97																																	