

Temas Originales

Satisfacción de los Usuarios a través de sus Expectativas y Percepciones en la Atención Médica

*Giovanna Teresa Rivera Sotelo¹***Resumen**

Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de acuerdo a las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz", setiembre 2013 - febrero 2014, según las dimensiones; empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad y características demográficas. **Material y métodos:** Investigación descriptiva, observacional, prospectiva, transversal, entrevistando 328 usuarios aplicando el cuestionario SERVQUAL. Las variables del estudio fueron: expectativas, percepciones y características demográficas. Se aplicó la prueba t de Student para contrastar la hipótesis general y para determinar la satisfacción según las variables demográficas, se aplicó la prueba chi cuadrado. **Resultados:** Se obtuvo un nivel alto de expectativas ($x = 6.23$), en sus dimensiones. Un nivel medio ($x = 4.48$) en la percepción de la atención recibida. Mostraron niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones: fiabilidad (69.9%), capacidad de respuesta (67.8%), seguridad (60.3%), empatía (59.7%) y tangibilidad (82.0%). El nivel de insatisfacción percibido es similar en las diferentes variables demográficas. **Conclusiones:** Los usuarios mostraron un alto nivel de expectativas, esperan un mejor servicio para solucionar sus problemas de salud; pero se encontró un nivel medio de percepciones debido a las falencias que observaron; este comportamiento no está estadísticamente influenciado por las variables demográficas; fundamentalmente los usuarios tienen familiares que ya recibieron una atención en el hospital tomándolos como referentes durante la atención médica.

Palabras clave: Satisfacción, calidad de atención, expectativas, percepciones, usuarios externos.

Abstract

Objectives: To determine the level of satisfaction of external users to expectations and perceptions of quality of ambulatory care of General Medicine of the National Hospital "Luis N. Sáenz", September 2013 - February 2014, according to the dimensions; empathy, reliability, responsiveness, assurance, tangibility and demographic characteristics. **Material and method:** A descriptive, observational, prospective, cross-sectional study, interviewing 328 users using the SERVQUAL questionnaire. The study variables were: expectations, perceptions and demographic characteristics. For statistic analysis the Student t test and the chi-square were applied. **Results:** A high level of expectations ($= 6.23$) was obtained in size. A medium level ($= 4.48$) in the perception of the care provided. They showed levels of dissatisfaction in different dimensions: reliability (69.9%), responsiveness (67.8%), security (60.3%), empathy (59.7%) and tangibility (82.0%). The perceived level of dissatisfaction are similar in the different demographic variables. **Conclusions:** The users showed a high level of expectations, they expected the best service to solve their health problems; but an middle level of perceptions due to the care feebleness observed was found, this behavior is not statistically influenced by demographic variables; mainly users have relatives already receiving hospital care taking as a reference for medical care.

Keywords: Satisfaction, quality of care, expectations, perceptions, external users.

Introducción

Dentro de la Ley General de Salud, en su título primero, artículo 15, se encuentra los derechos de toda persona usuaria de los servicios de salud⁽¹⁾, el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios médico de apoyo D.S. 013-2006-SA Título cuarto de la garantía de la calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo,

artículo 98° indica que los estándares e indicadores de la calidad evaluarán ; en el acápite d.- La satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas⁽²⁾. Dentro de nuestro Sistema de Gestión de Calidad en salud del país se tiene que contribuir y fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, garantizar el derecho a la calidad de atención, y su objetivo es fortalecer la rectoría de la autoridad

¹ Médico Residente del Hospital Nacional Luis N. Sáenz'PNP. Medicina Familiar y Comunitaria, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

sanitaria en el campo de la calidad de atención, en el ámbito nacional cuya estrategia indica que se debe al establecimiento de mecanismos de evaluación de la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios⁽⁴⁾.

El 11 de Julio del 2011 mediante la RM 527- 2011/ MINSA se aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud, basados en la satisfacción del usuario externo; donde las expectativas de los usuarios se definen por lo que espera del servicio que brinda la institución. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio y su satisfacción sería el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece, por lo tanto la percepción del usuario es cómo percibe que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado. La calidad de la atención comprende al conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario⁽⁵⁾.

La Política Nacional de Calidad en Salud tiene la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de la atención en salud, ésta debe ser concebida como una dimensión de la calidad de vida; por lo tanto, condición fundamental del desarrollo humano. La mejora en la calidad de vida se establece como una tendencia en la historia de la humanidad que se desarrolla cualquiera fuese la cosmovisión y posición social, cultural o económica de los grupos sociales. El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud, bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención⁽³⁾.

El Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú, ha adoptado un Programa de Mejoramiento de la Calidad, con la finalidad de mejorar la calidad de servicios y por ende, mejorar la calidad de vida de sus clientes y elevar la imagen institucional. Bajo lo descrito, y con el fin de que los resultados sirvan de herramienta de gestión para el proceso de mejoramiento de la calidad, se ejecuta el presente estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los clientes externos, según las expectativas y percepciones de la calidad de atención en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" de la Policía Nacional del Perú durante los meses de setiembre 2013 a febrero 2014; haciendo uso para ello el instrumento SERVQUAL establecido por el Ministerio de Salud.

Material y métodos

Se aplicó un muestreo aleatorio simple, siendo la selección de cada integrante por saturación; el tamaño de muestra fue de 328 clientes externos que acudieron para atención médica al consultorio de medicina general durante los meses de setiembre 2013 a febrero 2014 y que se encuentren dentro de los criterios de inclusión. Mediante la técnica de encuesta, se aplicó el cuestionario Modelo SERVQUAL, elaborado y validado por el Ministerio de Salud del Perú (2011), estructurado con 22 preguntas cerradas tipo escala de Likert, con opciones de respuesta de 1 a 7. El número de preguntas por cada dimensión fue: Fiabilidad: 1-5, Capacidad de respuestas: 6- 9; Seguridad: 10-13; Empatía: 14 - 18 y Tangibilidad: 19-22. Se construyó matrices de asociación de data por cada una de las 22 parejas de ítems y por cada una de las cinco dimensiones de las variables, para hallar el valor de los Gap (brechas); la fórmula para determinar los Gaps es: $Gap = [P - E]$. Se aplicó la t de Student para contrastar la hipótesis general. Se acepta la hipótesis de investigación si el valor p es menor de 0,05, siempre y cuando la media obtenida en las expectativas es mayor que la media obtenida en las percepciones. Para determinar la satisfacción según condición del usuario, género, nivel de instrucción y tipo de usuario se realizaron tablas de contingencia de doble entrada, aplicándose el estadístico chi cuadrado para determinar su asociación (Existe relación significativa si el valor p es menor de 0,05). Para la interpretación de los resultados se tuvo en cuenta: Se consideró usuario satisfecho a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E) y se consideró usuario insatisfecho a los valores negativos (-) de la diferencia P - E.

Resultados

De la tabla 1, podemos observar que los usuario externos tuvieron un nivel alto de expectativas de la atención a recibir ($x = 6.23$), siendo también de nivel alto en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Asimismo, tuvieron un nivel medio ($x = 4.48$) en la percepción de la atención recibida; siendo de nivel medio en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad. Los usuarios muestran mayor insatisfacción (81.7%) en relación a la orientación y explicación de manera clara y adecuada del personal de admisión del consultorio; 72,6% mostraron insatisfacción porque la atención médica no se realizó en el horario establecido, generalmente empiezan con retraso; 66.8% están insatisfechos porque no se respeta la programación y orden de llegada; 68.6% están insatisfechos porque las citas se agotan y es difícil de obtener, debido a que existen sobredemanda de atención; finalmente, 59.8% están insatisfecho con la disponibilidad de la historia clínica en el consultorio externo. Muestran mayor insatisfacción (74.1%) en relación a la atención rápida en admisión del consultorio, debido a que existe déficit de personal y sobredemanda de la atención; 73.2% presenta insatisfacción porque la atención médica es

Tabla 1

Niveles de expectativas y percepciones según dimensiones de la satisfacción de los clientes externos atendidos en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP Lima, Perú. Setiembre 2013 - Febrero

Dimensiones	Expectativas		Percepciones	
	Media	Nivel	Media	Nivel
Fiabilidad	6.19	Alto	4.48	Medio
Capacidad de Respuesta	5.60	Alto	3.70	Medio
Seguridad	6.45	Alto	5.15	Alto
Empatía	6.50	Alto	5.21	Alto
Tangibilidad	6.33	Alto	3.68	Medio
Promedio	6.23	Alto	4.48	Medio

Fuente: Encuesta aplicada en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP Lima, Perú. Setiembre 2013 - Febrero 2014.

Expectativas: T de Student = 33.672 gl=327 p=0.000 Sig. al 0.05
 Percepciones: T de Student = -9.701 gl=327 p=0.000 Sig. al 0.05

lenta; 69.5% muestran insatisfacción porque no se solucionan rápido a los problemas suscitados durante la atención; y 66.5% muestran insatisfacción en relación a que la respuesta del personal para atender los pedidos y preocupaciones; 39.7% se encontraron satisfechos de la atención recibida en el aspecto de seguridad y 60.3% se encontraron insatisfechos; muestran mayor insatisfacción (64.6%) en relación al examen médico no realizado de forma completa y minuciosa, que en algunas ocasiones se da por falta de material biomédico, instrumentos o por la alta demanda de atención; 60.1% muestran insatisfacción porque el médico no brinda el tiempo necesario para atender las dudas y preguntas; 59.8% muestran insatisfacción porque el médico que les atendió no les inspira confianza; y finalmente 56.7% muestran insatisfacción porque no se respeta la privacidad durante la atención, que generalmente se debe a que no existe un biombo en los consultorios y existe con frecuencia interrupciones del personal de admisión. Muestran mayor insatisfacción (67.4%) en relación al personal que no brinda trato amable, respetuoso y paciente; 63.4% muestran insatisfacción porque no comprenden la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención; 59.2% muestra insatisfacción porque no comprenden la

explicación del médico sobre el tratamiento a recibir; 56.7% muestra insatisfacción porque el médico no muestra interés en solucionar su problema de salud; y 51.8% no comprende la explicación sobre los procedimientos o análisis a realizarse. Muestran mayor insatisfacción (87.5%) en relación a que los consultorios no cuentan con personal para informar y orientar a los clientes y acompañantes; 84.8% muestran insatisfacción porque no existe señalización adecuada para ubicar los consultorios; 78.1% muestran insatisfacción porque los consultorios no cuentan con equipos y materiales necesarios para la atención; y finalmente, 77.7% muestran insatisfacción porque los consultorios no se encuentran limpios o porque los mobiliarios no son cómodos.

De la tabla 2, podemos observar en resumen los resultados de la calidad de servicio expresados en satisfacción en las diferentes dimensiones. No existen diferencias estadísticas significativas de los niveles de satisfacción en los diferentes grupos étnicos ($p = 0.110$); en los de géneros masculino y femenino ($p = 0.061$); ni en los diferentes niveles de estudio ($p = 0.207$).

Tabla 2

Nivel de Satisfacción de la atención según sus dimensiones de los clientes externos atendidos en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP Lima, Perú. Setiembre 2013 - Febrero 2014

Dimensiones	Satisfecho		Insatisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Fiabilidad	494	30.1	1146	69.9	1640	100.0
Capacidad de Respuesta	422	32.2	890	67.8	1312	100.0
Seguridad	521	39.7	791	60.3	1312	100.0
Empatía	661	40.3	979	59.7	1640	100.0
Tangibilidad	236	18.0	1076	82.0	1312	100.0
Satisfacción	2334	32.3	4882	67.7	7216	100.0

Fuente: Encuesta aplicada en los Consultorios de Medicina General del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP Lima, Perú. Setiembre 2013 - Febrero 2014.

Se observa que 41.2% de los usuarios externos nuevos se encuentran satisfechos y 58.8% insatisfechos; y 30.7% de los usuarios externos continuadores se encuentran satisfechos y 69.3% insatisfechos, los continuadores presentan mayor insatisfacción, pero no existen diferencias estadísticas significativas de los niveles de satisfacción en los diferentes tipos de clientes ($p=0.141$).

Discusión

El estudio efectuado nos permitió determinar una satisfacción de nivel insatisfecho (67,7%), similar a la encontrada por Figueroa en las investigación "Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio en el Área de Salud mediante el Modelo SERVQUAL dirigido al Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas de la Provincia de Santa Elena" ⁽⁶⁾, similar a la encontrada por Suárez et. al. (62.0%) en la investigación "Calidad de Atención en los Consultorios Externos de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP" ⁽⁷⁾, parecida a la encontrada por Esteban et. al. (84.0%) en la investigación "Evaluación de la Calidad del Servicio del Laboratorio Clínico, del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz Policía Nacional del Perú utilizando el Modelo Servqual" ⁽⁸⁾; y semejante a la encontrada por Casalino (55.64%) en su estudio sobre "Calidad del servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL" ⁽⁹⁾; y similar a la encontrada por Pérez (72.8%), en el estudio "Calidad de atención en la consulta externa de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, desde la percepción del usuario externo - Lima 2008" ⁽¹⁰⁾.

Asimismo, los resultados de insatisfacción (67,7%) difieren y son diferentes de otros hallazgos, quienes han encontrado altos niveles de satisfacción, tales como González en la investigación "Estrategias de Administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Caso: Hospital Infantil de Tamaulipas" ⁽¹¹⁾ y Torres y Cáceres en la investigación "Percepción de la calidad de atención de los clientes externos e internos del Servicio de Hospitalización de Salud Mental del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP. Lima, 2010" ⁽¹²⁾.

Los altos niveles de insatisfacción encontrados la dimensión de fiabilidad (69.9%), capacidad de respuesta (67.8%), seguridad (60.3%), empatía (59.7%) y tangibilidad (82.0%) son similares a la encontrada por Suárez et. al. (62.0%) en la investigación "Calidad de Atención en los Consultorios Externos de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP" ⁽⁶⁾ y similar a la encontrada por Esteban et. al. (84.0%) en la investigación "Evaluación de la Calidad del Servicio del Laboratorio Clínico, del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz Policía Nacional del Perú utilizando el Modelo Servqual" ⁽⁷⁾. Se concluye que a pesar de tener un nivel alto de expectativas previas a la atención, posterior a la atención presentaron un nivel alto de insatisfacción según sus percepciones ;se demuestra que en lo

que respecta a la dimensión de fiabilidad se deben básicamente a la necesidad de incrementar la dotación de personal y poner en marcha en forma rigurosa el sistema de referencia y contrareferencia, dándole énfasis a la Atención Primaria en los Policlínicos y Postas Médicas PNP; respetar el orden de llegada y los horarios programados para la atención médica, así como buscar estrategias que permitan mejorar la funcionalidad del Servicio de Admisión y Registros Médicos en la entrega oportuna de las historias clínicas de los pacientes citados. Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta se debe básicamente a la alta demanda de atención y escasos consultorios para atender en los turnos mañana y tarde. Con respecto a la dimensión de seguridad se debe también a la alta demanda de atención de salud por lo que el médico no brinda el tiempo mínimo para la consulta establecida por la OMS, así como la necesidad de remodelar la infraestructura y dotar de lo necesario para una atención de calidad. Con respecto a la dimensión de empatía, se debe a que el personal presenta síntomas de estrés por la sobrecarga laboral, alta demanda de atención y desabastecimiento logístico, tal es así, que cuando no encuentran medicinas del FOSPOLI (Fondo de Salud Policial), los pacientes regresan para que se les recete otro medicamento y esto genera mayor sobrecarga de atención e incompreensión de la realidad y piensan que el médico no muestra interés por solucionar sus problemas, y mucho menos comprenden la explicación rápida y técnica de su tratamiento o procedimientos a recibir. Con respecto a la dimensión de tangibilidad, se debe al desabastecimiento de medicinas, material biomédicos, mobiliario antiguo, infraestructura del consultorio inadecuado que no tiene espacios privados para su revisión médica y la existencia de una puerta posterior por la que ingresa el personal de admisión del consultorio para entregar historias clínicas o el ingreso de personal del hospital buscando atención para sus familiares o amigos que no han alcanzado cupo en las citas.

En resumen, la problemática se basa en la necesidad de aplicar el sistema de referencia y contrareferencia, dar la relevancia que implica la atención en los primeros niveles y fortalecerla, la cual evitaría inclusive el surgimiento de complicaciones de enfermedades crónicas que llevan a patologías de alto costo y que originan gastos de bolsillo en las familias, incrementando costos en salud. Con esto se podría invertir en mejorar la infraestructura de los consultorios, implementar de materiales e insumos necesarios para la atención, dotación de personal profesional y técnico faltante, así como la capacitación actitudinal para mejorar la atención; pero todo esto debe ser de manera integral, no solo uno de ellos porque sencillamente no funcionaría.

Agradecimientos

Al personal policial y familiares atendidos en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP, por su colaboración en la realización del presente estudio. A la Dirección de Sanidad de la PNP, Oficina de Gestión del Conocimiento por su colaboración y apoyo al permitir realizar el presente estudio. Al Dr. César Hugo

Guzmán Vargas por la asesoría científica realizada a mi proyecto. Al Dr. Aníbal Moisés Oscanoa León por la revisión crítica realizada. A la Abogada Teresa Sotelo Gamboa por su


asesoría en la normativa legal vigente. Al Dr. Julio Montalvo Obregón por la asesoría estadística del presente estudio.

Referencias bibliográficas

- Ley General de Salud - Ley N° 26842**, Título Primero Derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual, Artículo 15°.
- Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médico de Apoyo D.S. 013-2006-SA**, Título cuarto de la Garantía de la Calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo Artículo 98° Estándares e Indicadores de Calidad.
- Política Nacional de Calidad en Salud**, RM N° 727-2009/MINSA aprobado el 29 de octubre del 2009, Lima Perú.
- Sistema de gestión de la calidad en salud**, Dirección general de salud de las personas, Dirección de calidad de salud Documento Técnico: RM 519--2006/MINSA, aprobado el 30 de mayo del 2006, Lima Perú.
- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo**, RM 527- 2011/ MINSA aprobado el 11 de Julio del 2011, Lima Perú
- Figueroa, A.** Propuesta de un Sistema de Evaluación de la Calidad del Servicio en el Área de Salud mediante el Modelo SERVQUAL, Hospital José Garcés Rodríguez del Cantón Salinas - Provincia de Santa Elena- Ecuador. 2013. (Obtenida, junio 25, 2014, en: <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/xmlui/bistream/handle/123456789/971/pdf%20tesis%20Copy.pdf>)
- Suárez C, Carranza R, Flores F, y cols.** Calidad de Atención en los Consultorios Externos de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP. Oficina del Conocimiento. Dirección Ejecutiva de Sanidad PNP. Lima - Perú. 2013.
- Esteban E, Palomino S, Gutiérrez N.** Evaluación de la Calidad del Servicio del Laboratorio Clínico, del Hospital Nacional Luis Nicasio Sáenz Policía Nacional del Perú utilizando el Modelo Servqual. Oficina del Conocimiento. Dirección Ejecutiva de Sanidad PNP. Lima. 2012.
- Casalino - Carpio G.** En su estudio sobre "Calidad del servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta SERVQUAL". Revista Sociedad Perú Medicina Interna 2008;21(4).
- Pérez C.** Calidad de atención en la consulta externa de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, desde la percepción del usuario externo - Lima 2008: MÉTODO SERVQUAL. (Obtenida Junio 22, 2014, en: <http://knol.google.com/k/carlos-perez-perez/calidad-de-atencion-en-la-consulta/2cp89vj5k48d2/1>.)
- González A.** Estrategias de Administración del capital de trabajo y la percepción de la calidad de los servicios en instituciones hospitalarias del sector público. Hospital Infantil de Tamaulipas. México. (Obtenida Julio 21 2014, en: <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE018.pdf>).
- Torres de la Cruz H, Cáceres C.** Percepción de la calidad de atención de los clientes externos e internos del Servicio de Hospitalización de Salud Mental del Hospital Nacional "Luis N. Sáenz" PNP. Lima, 2010. Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud. Universidad San Pedro. Lima - Perú. 2011.

DIAGNOSTICO

REVISTA MÉDICA DE LA FUNDACIÓN INSTITUTO HIPÓLITO UNANUE



Toda la información médica que ofrece la
FUNDACIÓN INSTITUTO HIPÓLITO UNANUE
DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE LABORATORIOS FARMACÉUTICOS (ALAFARPE)

está en Internet

- Versión en línea de la revista
- Buscador Temático dentro de la revista
- Noticias Médicas
- Informaciones sobre la Fundación

- Premio Medalla de Oro Hipólito Unanue
- Premio Hipólito Unanue a los Mejores Trabajos de Investigación en las Ciencias de la Salud
- Premio Hipólito Unanue a la Mejor Edición Científica sobre Ciencias de la Salud
- Apoyo Económico a la Investigación Científica
- Préstamos de Honor
- Actividades Científicas en Provincias - Cursos Multidisciplinarios

<http://www.fihu-diagnostico.org.pe>