Lista de correcciones 3era revisión

1. Título: A sugerencia del jurado revisor. Pag 1.
2. Tabla de contenidos. Actualización de tabla de contenidos de acuerdo a lo presentado actualmente. Pag 6.
3. Resumen. Se modificó el primer párrafo para ajustarse a propuesta que los reclamos brindan un acercamiento a la noción de calidad de atención en un establecimiento de salud, más no es un indicador directo de ello. Pag. 11
4. Palabras Clave. Se redujo a 10 palabras clave. Pag. 12
5. Introducción. Se mejoró redacción de oración resaltada por jurado revisor. Pag. 13
6. Introducción. Se cambió la determinación de “forma sistematizada” para explicar mejor y dar más detalle a lo referido. Pag. 13.
7. Introducción. Se especificó que un aplicativo informático fortalecería un sistema de gestión de reclamos. Pag. 14
8. Planteamiento del problema. Se re-fraseo para mejor entendimiento. Pag 15
9. Planteamiento del problema. Se especificó la poca atención prestada a los reclamos. Pag. 16
10. Marco Teórico. Se especificó título para mejor entendimiento. Pag. 18
11. Marco Teórico. Se retiró la parte correspondiente a aplicativos informáticos comerciales de sistema de gestión de reclamos. Página 24
12. Marco Teórico. Se agregó un gráfico explicativo de la metodología usada en el Diseño Centrado en el Usuario. Pag 27
13. Marco Teórico. Se movió la sección de ‘Diseño Centrado en el Usuario en el sector salud en Peru’ del capítulo de SUSALUD hacia el capítulo de Diseño Centrado en el Usuario. Pag 30
14. Justificación del estudio. Se detalló lo referido a un aplicativo informático centralizado. Pag. 39
15. Objetivos. Se detalló la importancia de la normativa y principios en el objetivo general. Pag. 39
16. Metodología. Se detalló la muestra de entrevistados para el sub-estudio I. Pag 43
17. Metodología. Se modificó el título de la sección para adaptarse a convención en nombres de estudios cualitativos. Pag. 44, 48, 51
18. Metodología. Se explicó más a detalle los procedimientos y técnicas a realizar para el sub-estudio I. Pag. 45
19. Metodología. Se agregó la explicación del procedimiento realizado para la re-clasificación de tipos de reclamos para mejor entendimiento. Pag 45-47
20. Metodología. Se detalló la muestra de entrevistados para el sub-estudio III. Pag 50
21. Metodología. Se especificó el pedido de consentimiento a personas entrevistadas para grabar la interacción con el prototipo. Pag. 53
22. Consideraciones éticas. Se especificó que el estudio fue previamente revisado y aprobado por el comité de ética de la UPCH para su realización. Pag 53.
23. Resultados. Se hizo la comparación respectiva en la presentación de resultados de dimensiones del sub-estudio I. Pag. 56-67
24. Resultados. Se revisó la tabla de hallazgos resaltantes para encontrar diferencias en lo presentado en resultados. Se presenta la siguiente tabla donde indica donde se encontraba referenciada cada ítem detallado en ambas tablas. Pag. 69
25. Resultados. Se movió la sección de Reclasificación de tipología de reclamos con el resultado final obtenido. Pag 96
26. Conclusiones. Se re-estructuran las conclusiones para cumplir con formato solicitado. Pag. 112
27. Recomendaciones. Se numeraron las recomendaciones para cumplir con formato solicitado. Pag. 114
28. Anexos. Se agregó la aprobación del comité de ética de la UPCH. Pag. 122
29. Anexos. Se retiró el anexo 1 para poder colocar el anexo 1 escaneado aprobado por el Comité de Ética de la UPCH. Pag. 123