

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN  
CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL  
DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD.  
LIMA – 2017”.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN GERENCIA EN SALUD**

**ALICIA BEATRIZ, CRUZ SEGOVIA**

**LÍA IRIS, SALAZAR MIRAVAL**

**Callao, 2018  
PERÚ**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alicia Beatriz Cruz Segovia', is written over a horizontal line.

## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- DR. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA PRESIDENTE
- DRA. ANGÉLICA DÍAZ TINOCO SECRETARIA
- DRA. ANA ELVIRA LÓPEZ DE GÓMEZ VOCAL
- MG. MERY JUANA ABASTOS ABARCA VOCAL

**ASESOR:** Mg. CESAR ANGEL DURAND GONZALES

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 39 y 40

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 27 de Junio del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado N° 123 y 124-2018-CDUPG-FCS.- del 22 de Junio de 2018

## **DEDICATORIA**

A nuestros familiares por su apoyo  
incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestras familias, por su respaldo constante y la confianza depositada en nosotras.

A los profesores de la UNAC que nos apoyaron con su experiencia y conocimiento a lo largo de la maestría.

A todas las personas y amigos que con su apoyo han hecho posible la realización de este trabajo.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>CARATULA</b>	
<b>PÁGINA DE RESPETO</b>	
<b>HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>INDICE</b>	<b>1</b>
<b>TABLAS DE CUADROS</b>	<b>3</b>
<b>TABLAS DE GRÁFICOS</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>7</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>8</b>
1.1. Identificación del problema	8
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos de la investigación (general y específico)	12
1.4. Justificación	13
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes del estudio	16
2.2. Bases Epistémicas	27
2.3. Bases Científicas	29
2.4. Definiciones de términos básicos	48
<b>III. VARIABLES E HIPOTESIS</b>	<b>50</b>

3.1.	Definición de las Variables	50
3.2.	Operacionalización de variables	51
3.3.	Hipótesis general e Hipótesis específica	55
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>56</b>
4.1.	Tipo de Investigación	56
4.2.	Diseño de la Investigación	56
4.3.	Población y muestra	56
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
4.5.	Procedimientos de recolección de datos	60
4.6.	Procesamiento estadístico y análisis de datos	60
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>61</b>
<b>VI.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>71</b>
6.1.	Contrastación de hipótesis con los resultados	71
6.2.	Contrastación de resultados con otros resultados	
	Similares	77
<b>VII.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>79</b>
<b>VIII.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>81</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>85</b>
	• Matriz de Consistencias	86
	• Instrumento (Encuesta)	90
	• Consentimiento informado	105
	• Matriz de datos	106

## TABLAS DE CUADROS

	<b>Págs.</b>
Cuadro 5.1 : Distribución de frecuencias por grupo etario.	61
Cuadro 5.2 : Distribución de frecuencias por sexo.	62
Cuadro 5.3 : Distribución de frecuencias por grado de Instrucción.	63
Cuadro 5.4 : Distribución de frecuencias por grado de satisfacción.	64
Cuadro 5.5 : Cuadro de relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima 2017.	65
Cuadro 5.6 : Relación entre expectativas, percepciones y grado de satisfacción.	66
Cuadro 5.7 : Relación entre la calidad según la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	67
Cuadro 5.8 : Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	68
Cuadro 5.9 : Relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	69
Cuadro 5.10 : Relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	70

Cuadro 6.1	: Correlación entre calidad y la satisfacción de los usuarios de consulta externa en el hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	72
Cuadro 6.2	: Correlación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	73
Cuadro 6.3	: Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	74
Cuadro 6.4	: Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario	75
Cuadro 6.5	: Correlación entre empatía y satisfacción del usuario	76

## TABLAS DE GRÁFICOS

	<b>Págs.</b>
Gráfico 5.1 : Distribución de frecuencias por grupo etario.	61
Gráfico 5.2 : Distribución de frecuencias por sexo.	62
Gráfico 5.3 : Distribución de frecuencias por grado de Instrucción	63
Gráfico 5.4 : Distribución de frecuencias por grado de satisfacción.	64
Gráfico 5.5 : Cuadro de relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. Lima 2017.	65
Gráfico 5.7 : Relación entre la calidad según la dimensión fiabilidad y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	67
Gráfico 5.8 : Relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	68
Gráfico 5.9 : Relación entre la seguridad y satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	69
Gráfico 5.10 : Relación entre la empatía y satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud Emergencias Grau Lima 2017	70

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017. El tipo de investigación fue cuantitativo de corte transversal El diseño que se empleo fue el No experimental de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 157 usuarios que asistieron a consulta externa en el hospital de Emergencias Grau en un periodo de tiempo, en el año 2017.

La técnica que se empleó fue la de correlación de datos; el instrumento empleado fue la encuesta SERVQUAL modificada. El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS. Resultados: Con respecto a la Satisfacción Global se encontró un 89.8% de insatisfechos con la atención. Se ha determinado que existe correlación entre la calidad y satisfacción con  $\rho =$  y  $p < 0.5$ . Los resultados obtenidos muestran que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los usuarios que asisten a consulta externa del hospital de emergencias Grau.2017.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción del usuario, SERVQUAL.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the users in the outpatient clinic of the emergency hospital Grau EsSalud Lima 2017. The type of research was quantitative in cross-section. The design used was The non-experimental correlation type. The population consisted of 157 users who attended the outpatient clinic in the Emergency Hospital Grau in a period of time, in the year 2017.

The technique used was data correlation; the instrument used was the modified SERVQUAL survey. The processing of the information was done through the statistical program SPSS. Results: Regarding the Global Satisfaction, 89.8% were dissatisfied with the care. It has been determined that there is a correlation between quality and satisfaction with  $\rho = \text{yp} < 0.5$ . The results obtained show that the dimensions of reliability, responsiveness, safety and empathy are directly and significantly related to the satisfaction of the users attending the outpatient clinic. of the emergency hospital Grau. 2017.

**Keywords:** Quality, user satisfaction, SERVQUAL.

## I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Identificación del problema

El enfoque actual de los sistemas de prestación de salud a nivel mundial, surge en la existencia de un mercado competitivo que busca mayor productividad y calidad. Las Reformas de Modernización del Sector Salud en nuestro país siguen esta misma dirección y con la finalidad de mejorar la calidad de la prestación de salud, se vienen realizando esfuerzos para mejorar la gestión. (1)

El desafío para los líderes del sector salud es idear e instrumentar, de manera exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios por mayores informes sobre la calidad de la atención de salud. Uno de los problemas con la palabra calidad, es que todavía no queda del todo claro dado que calidad significa algo distinto para cada persona. (2)

La calidad no mejora sola, se necesita una actuación específica, continua y metodológicamente contratada para este fin, lo que se conoce como un Sistema o Programa de Gestión de la Calidad, el cuál debe tener como columna vertebral un cambio cultural de su organización que tengan como meta "la atención centrada en el paciente" y entender que el camino para llegar a ella es "cumplir con las necesidades y expectativas del usuario del producto o servicio a quien vaya dirigido" (3). Entendiéndose que una mejor calidad repercute en una mejor salud de la población.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar, es un resultado de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar que la salud intenta promover; en segundo, contribuye a una óptima atención, porque es más probable que el paciente participe de una manera más efectiva y, en tercero, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios de valor de la persona sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. (4)

En nuestro país, los hospitales del sector público incluyendo EsSalud enfrentan realidades parecidas pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios día a día siguen manifestando su insatisfacción por la atención que reciben.

Un reporte publicado por la Defensoría del Pueblo en su Boletín Salud N°03 abril 2017, donde evalúan 287 informes de quejas sobre mala atención en salud recibidas entre los años 2012 y 2015, señala como principales motivos de quejas entre otras cosas a la relación entre los profesionales de la salud y los usuarios de los servicios donde se observa que un 32,17% considera como deficiente o mala la relación médico-paciente mientras un 0,35% refiere como excelente la relación médico-paciente.

Por otro lado la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), en un informe publicado por el diario El Popular en febrero del 2017, señala que la queja más recurrente y que genera la mayor insatisfacción de los

pacientes es no recibir una atención inmediata en las clínicas y hospitales del Estado.

Por otro lado el reporte del año 2017, dado por la oficina de estadística del Hospital de emergencias Grau de EsSalud señala que hay una población atendida de 348,267 consultas, dentro de ello nos indica que unos de los problemas principales es la obtención de una cita, seguido de una demora en la atención de los servicios de salud, demora en las referencias así como quejas en la calidad de atención, incumplimiento en los horarios establecidos y quejas sobre la calidad de información de la prestación de salud; no cumpliendo indirectamente las normas de Calidad que es: mejorar los estándares de satisfacción de los asegurados con relación al trato y atención que reciben en los diferentes centros y redes.

Una de las metas en toda institución de salud debe ser que el usuario reciba una atención adecuada eficiente y de calidad, todo esto en un tiempo corto, recibiendo un trato humano y cortés por el personal y con los recursos con los que se cuenta. Cabe resaltar que EsSalud es una institución que tiene como misión su siguiente lema "Somos una entidad pública de seguridad social de salud que tiene como fin la protección de la población asegurada brindando prestaciones de salud, económicas y sociales con calidad, integralidad, eficiencia y buen gobierno corporativo, colaborando con el Estado Peruano en alcanzar el Aseguramiento Universal en salud"

El problema existente en el Hospital de Emergencias Grau en el área de consulta externa no escapa a la realidad de muchos otros centros y se correlaciona con los resultados otorgados por la defensoría del asegurado; estas quejas devienen en la insatisfacción del usuario pues no cubren sus expectativas como pacientes.

En base a la problemática detectada y a la no existencia de estudios actualizados en la institución, se cree por conveniente realizar un estudio en la que se pueda detectar las dificultades que impidan la satisfacción del usuario que acuda a los servicios de consulta externa del hospital de Emergencias Grau. Este conocimiento permitirá la incorporación de sistemas adecuados en gestión de calidad.

## **1.2 Formulación de problema**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017?

Problema específico:

- ¿Existe relación entre la calidad según la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud. Lima 2017?
- ¿Existe relación entre la calidad según la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario

en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud. Lima 2017?

- ¿Existe relación entre la calidad según la dimensión seguridad y el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud. Lima 2017?
- ¿Existe relación entre la calidad según la dimensión empatía y el grado de satisfacción del usuario en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud. Lima 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la calidad según la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción del usuario en el hospital de emergencias Grau EsSalud. Lima 2017.
- Determinar la relación entre la calidad según la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del usuario en el hospital de emergencias Grau EsSalud. Lima 2017.
- Determinar la relación entre la calidad según la dimensión seguridad y el grado de satisfacción del usuario en el hospital de emergencias Grau EsSalud. Lima 2017.

- Determinar la relación entre la calidad según la dimensión empatía y el grado de satisfacción del usuario en el hospital de emergencias Grau EsSalud. Lima 2017.

#### **1.4. Justificación**

Desde el punto de vista práctico, esta investigación será importante pues nos permitirá identificar la calidad de atención prestada en el hospital de Emergencias Grau a través de la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario constituye un elemento importante para la evaluación de los servicios de salud, nos da una visión de primera mano sobre las expectativas y percepciones de los usuarios, es un indicador muy utilizado para evaluar la calidad de atención de los servicios de salud y la encuesta SERVQUAL es la metodología de mayor elección por su validez y alta confiabilidad.

Decía el físico Thomson "Lo que no se mide no se puede mejorar" De ahí parte el interés del presente estudio por detectar cuáles son los factores que debilitan la calidad de atención en la institución a estudiar, poder modificarla para lograr la satisfacción del usuario y ser una institución reconocida por su buena gestión (6).

La mejora de los servicios de salud debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. Un "servicio de calidad" es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es

necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas.

La evaluación nos permite identificar las principales causas de satisfacción e insatisfacción del usuario de consulta externa con la finalidad de contribuir a la toma de decisiones organizativas que permitan mejorar la planificación del servicio, así como brindar aportes y motivar a los trabajadores en la filosofía de la Calidad Total.

El hospital de emergencias Grau es un hospital de nivel III de referencias, cuenta con una gran demanda de usuarios que el año pasado superó las 348000 consultas, cuenta con 26 especialidades en consulta externa y 155 médicos distribuidos para atender dichas consultas además; cuenta con una población total que supera los 111000 usuarios al año. Al no tener estudios anteriores similares que busquen conocer lo que piensa el usuario de la calidad recibida en este hospital, resulta imperativo la realización de este estudio de investigación y contar con estándares que mejoren el sistema con el fin de obtener la máxima satisfacción del usuario.

Además se tiene la intención de motivar la realización de investigaciones que profundicen los conocimientos a partir de los resultados y promueva la implantación de la Calidad en salud. La información obtenida puede ser tomada en cuenta para la evaluación de la Calidad de Atención a través de los indicadores

utilizados y así conocer los beneficios que reciben los usuarios y la situación del personal de salud que atiende en los diferentes servicios de Consulta Externa en dicha Institución Hospitalaria. El cual permitirá identificar las principales brechas que limitan para brindar una atención eficiente y obtener oportunidades de mejora en los servicios ofertados, este conocimiento nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y débiles en la prestación de servicio, teniendo en cuenta que la mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias del sistema, así como establecer cambios a fin de mejorar la actitud de los trabajadores de esta Institución, contribuyendo a lograr una atención con calidad y calidez humano.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedente del estudio

Entre los trabajos que guardan cierta similitud con el presente estudio tenemos los que se refieren a continuación:

- JARA SANTAMARÍA, Juan Carlos, (Ecuador 2016). **“Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga”**. Estudio de corte transversal y diseño descriptivo, cuya muestra fue 374 usuarios externos seleccionados al azar y que asistieron al hospital los días que se realizó las encuestas. Se utilizó como herramienta una encuesta estructurada, elaborada particularmente para este estudio, fundamentada en otras realizadas en Chile y Ecuador. Resultados: al tabular los datos se halló lo siguiente. La mayoría de los usuarios se identificó como mestizo, el rango de edad que más acudió fue de 50 a 59 años, el sexo femenino representó un 67,91% y un 41,55% acabó la secundaria. Cuando se tabuló las preguntas con respecto al acceso a la atención no presentaron mayor insatisfacción las variables: conseguir cita a la hora que necesita y atención con puntualidad, pero cuando se les consultó de la conformidad con el abastecimiento de abastecimiento en farmacia se encontró que un gran porcentaje de usuarios estaba insatisfecho o poco satisfecho. Al preguntar sobre el trato al usuario se evidenció alta satisfacción por el trato recibido por los médicos, enfermeras y auxiliares, en contraparte a esto, se encontró insatisfacción con el trato del personal administrativo.

También se evidenció que el usuario percibió un grado alto de satisfacción con en relación con la privacidad, respeto a sus creencias y claridad con la que el personal de salud informó sobre su enfermedad, diagnóstico y tratamiento. Uno de los más críticos fue que el 56,68% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, la satisfacción global que percibió el usuario al utilizar los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga fue alta, de un 97,71%.

- ÁLVAREZ REYNA de los Ángeles, (Nicaragua 2017) **“Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila, Bolanos, Managua, Nicaragua, Febrero-Marzo 2017”**. Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 36 usuarios hospitalizados, las variables por objetivos, características socio demográficas y 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL para la percepción y expectativas, la fuente de información fue primara. La información se recolecto por una licenciada jefa de unidad en Open Data Kit (ODK) y se procesaron los datos en Excel 2010 y ODK Aggregate. Resultados: Se realizaron 36 encuestas de las cuales, el 33% de los encuestados correspondieron a las edades de 51-60 años, el 67% fueron del sexo femenino, Universitarios 52,8% y 64% del área Urbana. La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la

satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Conclusiones: Según las expectativas y percepciones en cuanto a las 5 dimensiones sobre la calidad de atención recibida en Hospitalización Privada, los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizad

- SANCHEZ BARRÓN, Luis Alberto, (México 2012). **“Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León”**. Se aplicó un diseño de tipo transversal, en el que se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios directos de la consulta externa de una unidad de medicina familiar de una Institución de Seguridad Social. Se encontró que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. El trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, el trato recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del paciente. En cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción. No así la percepción del tiempo de traslado a la unidad. El tiempo de espera en sala para ser atendido por el médico no

resultó estar asociado a la satisfacción, sí el tiempo de duración de la consulta (7).

- BENJAMÍN SUAREZ, Brenda (Nicaragua 2013). **Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua, Dr. Cesar Amador Kuhl, del 15 de Enero al 15 de Febrero del 2013.** En un estudio de tipo descriptivo, aplicada a los usuarios externos de dicho hospital, utilizando una encuesta obtuvo como conclusión; en General, el mayor porcentaje de usuarios manifestó sentirse satisfecho con las Condiciones que brinda el servicio y que están dispuestos a recomendar este hospital como su clínica de preferencia. Lo cual nos indica que la calidad del servicio que se brinda en la Consulta Externa Privada del Hospital Central Managua, es Buena (8).

- SANTANA DE FREITAS, Juliana (Brasil 2014). **“Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un Hospital de Enseñanza”.** Estudio trasversal, con la participación de 275 pacientes internados en las unidades de Clínica Médica, Clínica Ortopédica y de Cirugía Plástica y Clínica Tropical de un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Concluyendo, respecto a la calidad del cuidado prestado por el equipo de enfermería según la perspectiva del paciente, se pudo concluir que hay un déficit de la calidad de los cuidados de enfermería prestados en la institución, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería

recibidos, en todos los dominios evaluados. Sin embargo, se identificó una correlación débil a moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente (9).

- ARIAS CARDONA, Andrea. (2014). **“Calidad de atención brindada a los usuarios del Subcentro de salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud Cuenca - Ecuador”** Objetivo: Evaluar la calidad de atención brindada a los usuarios del Subcentro de Salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud Cuenca 2014. Materiales y métodos: Se realizó una investigación cuali-cuantitativa, de tipo descriptivo. Se trabajó con un universo finito - 6041 y el marco muestral lo constituyo 340 personas mayores de edad que acuden al Subcentro de salud San Pedro del cebollar. Las técnicas empleadas fueron cuantitativas como la observación y la entrevista y una técnica cualitativa el grupo focal. Instrumentos: Se aplicó una guía de observación, formulario de entrevista y guía de grupo focal. Resultados: El nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención brindada en el Subcentro de Salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud es bueno para el 77,3% mujeres y el 85,3% hombres encuestados. Conclusiones: La Calidad de Atención brindada en el Subcentro de Salud San Pedro del Cebollar es buena y está relacionada con el nivel de satisfacción del usuario, el acceso a medios de diagnóstico, tratamiento e información, otro indicador del estudio es la prevalencia de los 3 elementos de calidad; usuario, prestador de salud y el acceso (10).

- GARZÓN LAZO, Narcisa (2014) **“Evaluación de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención médica recibida en el área consulta externa del Hospital León Becerra de la Ciudad de Guayaquil - Ecuador”**. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad recibida por los pacientes y su influencia en la Satisfacción en la consulta externa del hospital León Becerra que funciona en el cantón de Milagro, partiendo de la de la calidad percibida y su relación con los profesionales de salud. Se trata de una investigación transversal, no experimental, cuantitativa, descriptiva, con diseño de campo. La población correspondió a las personas que solicitaron el servicio en la consulta externa del Hospital. La muestra fue de carácter intencional conformada por 248 pacientes. Fue modificado y aplicado el cuestionario SERVPEF de 22 ítems, a los pacientes que recibieron el servicio médico en el área correspondiente. Los resultados más importantes de este estudio, es que en su mayoría los usuarios tienen una prevalencia de satisfacción, partiendo de la calidad percibida en cuanto a los servicios de salud recibidos y donde considera la relación médico paciente y el trato que se proporciona al usuario como positiva, siendo las dimensiones con las cuales revelaron insatisfacción las de tipo tangibles tales como los tiempos de espera, los turnos no agendados la estructura de las consultas; que se relacionan con la satisfacción del usuario, como factores esenciales en la percepción de la calidad de la atención (11).

- BR. JESÚS HERRERA, Fidel Alfredo. (Chorrillos 2017), **“Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención Odontológica en un Centro de Salud”**. Estudio que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud. Los resultados encontrados evidenciaron que las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios correspondiente a 47 personas encuestadas.

Este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017 con un  $p = 0,000 < 0,05$  con un nivel de asociación débil a moderado de  $r: 0.406$ . Por tanto es necesario que la gestión pública en salud debe darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones.

- ALDAVE VÁSQUEZ, Cristhian (Trujillo 2017). **Relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en consulta externa en Medicina Interna**. Objetivo: Determinar la relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en consulta externa en medicina interna en Hospital Belén de Trujillo, en el periodo Enero - Febrero 2017. Material y Métodos: Se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo, observacional, transversal, descriptivo

correlacionar. La población de estudio estuvo constituida por 192 pacientes quienes se dividieron en 2 grupos: con percepción favorable o desfavorable; se aplicó la prueba de chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Pearson. Resultados: No se apreciaron diferencias significativas en relación a las variables edad y sexo entre los grupos con percepción favorable o desfavorable ( $p < 0.5$ ). La distribución de los pacientes según expectativa global de atención fue: favorable (77%) y desfavorable (23%). La distribución de los pacientes según percepción global de atención fue: favorable (64%) y desfavorable (36%). Existe correlación entre las expectativas y las percepciones de los pacientes atendidos en consulta externa de medicina interna, con un coeficiente de Pearson de 0.76. Conclusiones: Existe relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en consulta externa en medicina interna del Hospital Belén de Trujillo, en el periodo Enero - Febrero 2017.

- NECIOSUP, Carlos. (Ica 2015). **"Factores asociados a la demanda insatisfecha en la consulta externa de un Hospital de Ica"**. Objetivo: Determinar los factores asociados de la demanda insatisfecha en la consulta externa del Hospital Regional de Ica en Marzo del 2015. Materiales y Métodos: Se realizó un estudio transversal, observacional, descriptivo y correlacional, para lo cual se entrevistó a 2088 usuarios que acudieron en busca de atención por consultorio externo en el 2015, empleando un cuestionario confeccionado por los investigadores, que fue

previamente validado mediante prueba piloto. Los datos obtenidos fueron analizados con estadística descriptiva univariada y bivariada, con modelo matemático de regresión logística a un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Resultados: La mayoría de usuarios fueron adultos (59,8%), de género femenino (62,3%). La demanda insatisfecha fue de 36,9%, con variaciones por diarias que van desde 23,1% hasta 53,9% siendo mayor para los consultorios de Cirugía especialidades (42,2%), se halló asociación con la edad ( $p=0,002$ ), estado civil ( $p=0,001$ ), años de estudios aprobados ( $p=0,0003$ ), ingreso económico ( $p=0,00003$ ), ocupación ( $p=0,003$ ) y tiempo de espera ( $p=0,00001$ ). Dentro de las categorías que presentaron mayor riesgo de demanda insatisfecha se encuentran: adultos mayores (OR 1,6,  $p=0,001$ ), viudos (OR 2,  $p=0,000$ ), analfabetos (OR 2,5,  $p=0,002$ ), profesionales (OR 1,9,  $p=0,008$ ), tiempo de espera menor a una hora (OR 2,000 y  $P=0,006$ ). **Conclusión:** La demanda insatisfecha fue de 36,9%, los factores asociados fueron: edad, estado civil, años de estudio aprobados, ocupación y tiempo de espera (13).

- HUERTA MEDINA, Elizabeth Ángela. (Lima 2015). **“Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza** “Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. Material y Método: Diseño cualitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del

usuario se realizó mediante la encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. **Resultados:** El 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6% y 84.5%; respectivamente); pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos – muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%) (14).

- SÁNCHEZ RODRIGUEZ, Violeta (Iquitos 2016). **“Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “César Garayar García”**, el tipo de investigación que se empleó fue el descriptivo correlacional, dirigido a todas las usuarias atendidas en el servicio de centro obstétrico. Concluyendo en lo siguiente; En cuanto al grado de satisfacción de las usuarias atendidas del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “César Garayar García” mayo y junio, 2016, de la ciudad de Iquitos, los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho. 3. Por otro lado, las dimensiones de la calidad de atención según: respuesta rápida, la empatía, seguridad, fiabilidad y

elementos tangibles, en el Hospital Iquitos “César Garayar García” mayo y junio, 2016. Estuvieron presentes en las 12 preguntas de calidad de atención teniendo con el mayor porcentaje la fiabilidad, Interés del personal para solucionar cualquier problema de las usuarias con el 90% (15).

- SUÁREZ CHUMACER, Gabriela del Carmen (Piura 2017). **“Determinantes de la brecha en la satisfacción entre los pacientes de consulta externa de establecimientos de salud públicos y privados del Perú”**. El presente estudio muestra que, a nivel nacional, asistir a establecimientos públicos disminuye la probabilidad de que los pacientes de consulta externa se encuentren satisfechos, en comparación a asistir a establecimientos privados. Esto ocurre a pesar de que se hacen comparables a los individuos en cuanto a sus características sociodemográficas y económicas, las características de la atención recibida, ciertas variables que podrían sesgar la satisfacción. Los más afectados son los pacientes de MINSA y EsSalud, quienes tienen aproximadamente 19% menos de probabilidad de estar satisfechos en comparación de pacientes de servicios privados. Los pacientes de las Sanidades por el contrario solo tienen casi 9% menos de probabilidad de estar satisfechos que sus pares de establecimientos privados (16).

- INFANTES GÓMEZ, Francisco (Iquitos 2016). **“Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III.**

## **2.2. Bases Epistémicas**

La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, se dice que el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo. La práctica de la verificación de la calidad se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla # 229 establecía que "si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado". Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria.

Como podemos ver repasando la historia, en épocas pasadas el trabajo era bastante más peligroso que en la actualidad y cometer un error podía pagarse con la vida.

El tratado más antiguo sobre calidad es el descubierto en Egipto en la tumba de Rekh- Mi-Re en Tebas. Se remonta al año 1450 a. C y muestra como un inspector comprueba la perpendicularidad de un bloque de piedra con ayuda de una cuerda. En América central los aztecas procedían de forma similar.

En la edad Media se dictaba reglas y modos de control que intentaban garantizar al cliente la conformidad de los productos que adquiría.

La era de la revolución industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de la alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario (el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares deseados.)

En la era moderna, inicios del siglo XX se comienza a utilizar de manera diversa el término calidad. Es Shewart quien diseña un sistema de datos estadísticos mediante la cual controlaba variables relacionadas con el control de la calidad (28)

Se popularizó la noción de que la gestión de calidad debe incluso extenderse hasta los departamentos administrativos de una empresa, y no limitarse únicamente a los niveles productivos, George Edwards junto con Walter Shewart conciben el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

En Estados Unidos se continuó con las técnicas de inspección, mientras que del otro lado del mundo, en Japón se abordó la calidad mediante la minimización o la erradicación de defectos desde las primeras etapas de fabricación.

Esta optimización dividida de la calidad en diferentes rincones del mundo eventualmente se integró. Gracias a la globalización hacia final de siglo, se consolidaron los procesos de gestión de calidad en todos los niveles de una empresa.

Estos niveles van desde el sector administrativo, pasando por el financiero y productivo, incidiendo incluso en el espacio físico y en las condiciones bajo las cuales los trabajadores se desempeñan en la fabricación de un producto.

Con esto, la calidad es ahora un valor inherente no solo al hombre, sino a toda empresa o fábrica de productos o bienes.

El consumidor ahora sabe que existe una exigencia que debe demandar a toda producción; si esta no es satisfecha, siempre habrá otras opciones en el mercado. (29)

### **2.3. Bases Científicas**

Según W. Edwards Deming, “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

La filosofía Deming se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios (17).

Los fundamentos del pensamiento de Deming se resumen en que la calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo. El concepto de calidad presenta una dificultad grande para las empresas: en principio es un concepto subjetivo.

Definía el control de calidad como "la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario".

Deming creó el círculo de Deming; también conocido como "Ciclo Deming, ciclo de la calidad o espiral de mejora continua", es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideas por Walter A. Shewhart. Es muy utilizado por los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC).

El mejoramiento continuo es aceptar que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer, y que mañana podrán realizarse mejor de lo que hoy se han hecho. El ciclo presenta cuatro etapas que se desarrollan de manera secuencial, iniciando por cualquiera de ellas y repitiéndose de manera indefinida. Esta repetición indefinida es la que produce el mejoramiento continuo en la organización.

### Planear (Plan)

El planear corresponde a la formulación de los objetivos (el qué, los resultados a alcanzar), la definición de las estrategias (el cómo, el camino para lograr los resultados), la determinación de las actividades a realizar (el plan de acción) así como los índices que permitirán monitorear el desarrollo posterior de lo definido en esta etapa

### Hacer (Do)

El hacer pone en práctica lo planeado. Debe reflejar la capacidad de la organización y de su talento humano para tomar decisiones, liderar el desarrollo de procesos, trabajar en equipo y asignar adecuadamente los recursos.

### Verificar (Check)

El verificar propicia la medición de lo ejecutado frente a lo planeado. Se aplican los índices establecidos y se realiza la evaluación de los resultados y del proceso desarrollado.

### Actuar (Act)

El actuar corresponde al establecimiento de medidas correctivas, en el caso de existir diferencias entre el hacer y el planear. Analizadas las causas se establece un plan de mejoramiento con base en medidas correctivas para volver a tomar el rumbo indicado. Cuando esto último se da de manera consistente se procede a estandarizar con el fin de proporcionar una guía de la manera como siempre se deberán hacer las cosas en la organización (18)

**Figura 1**  
**El Ciclo PHVA “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar”.**



**Fuente:** ISO. Orientación acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de la calidad. Ginebra: ISO; 2001.

Avedis Donabedian, en su discurso sobre la naturaleza de la calidad refiere que una característica que distingue al modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el consumidor quién, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El objetivo no sólo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura. En el modelo industrial existe, por consiguiente, un interés continuo en conocer los deseos de los consumidores y traducirlos en características concretas de los productos. En la propuesta bien elaborada el consumidor se convierte, de hecho, en

parte de la línea de producción, ya que al consumir un producto o utilizar un servicio, se comprueba su calidad y se genera información para su mejoría. Por supuesto que el conocimiento científico y técnico puede generar servicios de alta calidad; sin embargo, la aceptación del consumidor es la que, finalmente, valida aquel juicio.(19)

El mismo autor refiere que en el modelo de atención a la salud se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud. Sin embargo, el modelo de atención a la salud difiere en la necesidad que existe de acomodar, dentro de la definición de calidad; un conjunto más complejo de responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Esto añade, a la vez, riquezas y tensiones internas a la definición de la calidad de la atención a la salud.(19)

#### Calidad

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a

ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la presentación de servicios” (Álvarez, 2006).

Calidad en el servicio:

Según Pizzo (2013) es el hábito practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable aún bajo situaciones imprevistas o ante errores de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Gronroos, (1982), “modelo de la imagen”, sostienen que para hablar de calidad de servicio hay que mencionar a las dos dimensiones que la integran: la dimensión técnica, que implica valorar correctamente que esperan los clientes y la dimensión funcional que se refiere a cómo se ofrece el servicio ambas dimensiones influyen a su vez en la determinación imagen corporativa de la empresa, la cual afecta a la calidad de servicio percibida por el cliente. ( 30)

Rust y Oliver (1994) en base a las aportaciones de Gronroos elaboran un modelo de calidad de servicio con tres dimensiones, incorporando a las dos anteriormente señaladas la relativa al entorno del servicio, tal como han señalado diversos autores (Baker, 1986; Bitner, 1990, 1992;

Spangenberg, Crowley y Henderson, 1996). Aún más recientemente, Brady y Cronin (2001) han adoptado este mismo enfoque al considerar que la percepción global de la calidad de servicio está basada en la evaluación por parte del cliente de tres dimensiones, integradas a su vez por una serie de sus subdimensiones:

1. Interacción empleado/cliente (calidad funcional), configurada por la actitud, el comportamiento y/o la experiencia del personal.
2. El entorno del servicio, condicionado por las condiciones ambientales, el diseño y distribución física de las instalaciones y los factores sociales.
3. El resultado del servicio (calidad técnica), se configura mediante la agregación del tiempo de espera, las evidencias tangibles del servicio y su evaluación global.

Horovitz (1991), La actitud del cliente respecto a la calidad de servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios y por lo tanto, el más económico. Poco a poco sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor.

En conclusión el cliente quiere una calidad de servicio cada vez mejor.(31)

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991) el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción

en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad.

Parasuraman en 1988, nos habla de un modelo de brechas, con el propósito de analizar las deficiencias existentes en la calidad del servicio brindado por las empresas, el cual identifica las principales deficiencias que la empresa tiene en cuanto al servicio brindado al cliente. Dichas deficiencias se agrupan en cuatro categorías.

En este caso se llama brechas a las deficiencias identificadas en el servicio al cliente, debido a que representan un distanciamiento entre el servicio que se debería brindar, con respecto al servicio realmente brindado.

Brecha 1: La empresa no sabe lo que el cliente espera

Brecha 2: La empresa no ha elegido los diseños y estándares de servicio correctos.

Brecha 3: La empresa no entrega el servicio adecuado con los estándares correctos

Brecha 4: La empresa no tiene un desempeño acorde a sus propias promesas.

Más tarde Parasuraman elabora, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un

cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones:

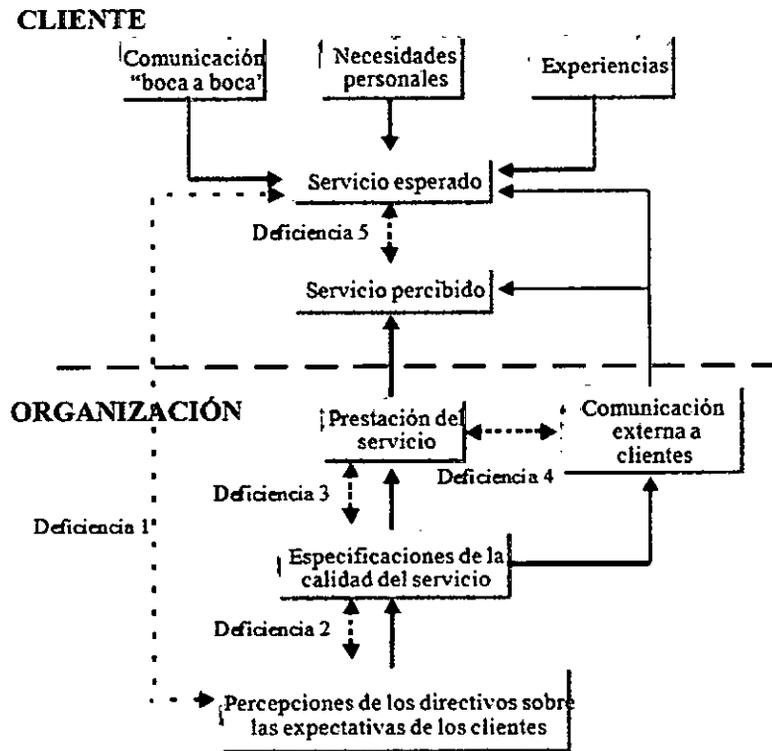
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía.
- Elementos tangibles.

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por consiguiente, determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

## MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DE SERVICIO.



El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

- Comunicación “boca a oreja”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
  - Necesidades personales.
  - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
  - Comunicaciones externas. Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.
- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
  - **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
  - **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
  - **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
  - **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

En la primera, se interroga al cliente sobre las expectativas del cliente. Lo que éste opina sobre lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones. Sobre ellas, el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Las 22 declaraciones que hacen referencia a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas, son agrupadas de la siguiente manera:

- Elementos tangibles: Items de 1 al 4.
- Fiabilidad: Items del 5 al 9.
- Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.
- Seguridad: Items del 14 al 17.
- Empatía: Items del 18 al 22.

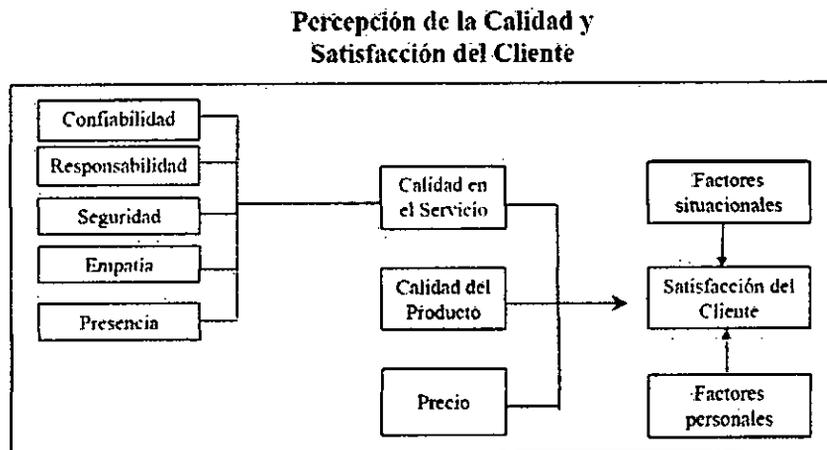
Leonard Berry es un reconocido experto en calidad de servicios, marketing y venta al detalle. Él identificó cinco factores básicos que los clientes evalúan para juzgar la calidad global del servicio:

1. Confiabilidad: Capacidad de brindar un servicio constante, seguro y efectivo.

2. Responsabilidad: Disposición a dar un servicio específico y ayudar a los clientes
3. Seguridad: Conocimiento, cortesía y la capacidad de generar confianza
4. Empatía: Atención individualizada a cada cliente
5. Presencia: Aspecto agradable y visible

Como vemos, cuatro factores están directamente relacionados con la capacidad que tiene el colaborador de ofrecer un servicio acorde con las expectativas del cliente, y el quinto tiene que ver con la imagen del colaborador.

Esta misma idea es recogida por otras expertas en el tema, que lo resumen en el siguiente cuadro:



Fuente: Valente A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, Marketing de Servicios (2002) 2ª Edición, McGraw-Hill, p.94

### **Satisfacción del usuario:**

Thompson y Col. sostienen que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El

usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Johnson, Anderson y Fornell (1995) sugirieron que había dos conceptos distintos en la literatura relativa a la satisfacción del cliente, la satisfacción específica de una transacción y la satisfacción agregada. La satisfacción específica de una transacción, o transaccional, se centra en las respuestas del cliente a una transacción en particular de un producto o servicio, mientras que la satisfacción agregada describe la experiencia total de consumo con un producto o servicio.

### **Teorías al respecto de la naturaleza de la satisfacción del cliente**

En el campo de las ciencias sociales se han producido distintos enfoques a la hora de definir el modelo de satisfacción/insatisfacción del cliente y cómo influyen en la satisfacción del cliente los distintos factores, como el coste o el desempeño del producto. Podemos distinguir en este ámbito cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente y cuya aplicación a este ámbito pasamos a resumir brevemente a continuación:

- **Teoría de la Equidad:** de acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso están en alguna medida

equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo.

- Teoría de la Atribución Causal: explica que el cliente ve resultado de una compra en términos de éxito o fracaso. La causa de la satisfacción se atribuye a factores internos tales como las percepciones del cliente al realizar una compra y a factores externos como la dificultad de realizar la compra, otros sujetos o la suerte (Brooks 1995)
- Teoría del Desempeño o Resultado: propone que la satisfacción del cliente se encuentra directamente relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio percibidas por el cliente (Brooks 1995). Se define el desempeño como el nivel de calidad del producto en relación con el precio que se paga por él que percibe el cliente. La satisfacción, por tanto, se equipara al valor, donde el valor es la calidad percibida en relación al precio pagado por el producto y/o servicio (Johnson, Anderson y Fornell 1995).
- Teoría de las Expectativas: sugiere que los clientes conforman sus expectativas al respecto del desempeño de las características del producto o servicio antes de realizar la compra. Una vez que se produce dicha compra y se usa el producto o servicio, el cliente compara las expectativas de las características de éstos de con el desempeño real al respecto, usando una clasificación del tipo "mejor que" o "peor que". Se produce una disconformidad positiva si el producto o servicio es mejor de lo esperado mientras que una

disconformidad negativa se produce cuando el producto o servicio es peor de lo esperado. Una simple confirmación de las expectativas se produce cuando el desempeño del producto o servicio es tal y como se esperaba. La satisfacción del cliente se espera que aumente cuando las disconformidades positivas aumentan (Liljander y Strandvik 1995). De entre estas teorías, en los últimos tiempos la Teoría de las Expectativas es la que parece contar con mayor número de partidarios entre los investigadores ya que su ámbito de aplicación aumenta de manera constante y se van sumando defensores a esta teoría de manera continuada.

Por ello, comentaremos brevemente los tres enfoques que conforman la estructura básica del modelo de confirmación de expectativas a continuación:

- 1) La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del desempeño del producto o servicio de que se trate. Se hace hincapié en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el desempeño es menor que el esperado para dicho producto o servicio.
- 2) Se asume que las personas asimilan la realidad que observan para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio produciría que los individuos tiendan a percibir la realidad de manera similar a sus estándares de comparación.

- 3) Se ha propuesto un modelo de la actitud de las personas que incluye una relación directa entre el desempeño percibido y la satisfacción. Parece ser que en determinadas circunstancias, principalmente cuando los clientes se encuentran ante nuevos productos o servicios, es probable que si el producto o servicio es del agrado de los clientes, estos se mostrarán satisfechos independientemente de si este confirman o no sus expectativas.

Por otro lado hay que destacar los principales factores que influyen en las percepciones de los clientes a la hora de su satisfacción, que son los que se citan a continuación:

- 1) La experiencia de los clientes: pueden aparecer efectos de contraste y asimilación debido a la experiencia que los clientes han tenido con el producto o servicio de que se trate así como con los productos o servicios que sean competencia de éste.
- 2) El nivel de implicación con el producto o servicio: cuando los clientes tienen una alta implicación con el producto o servicio éstos valoran principalmente la actitud al usar dicho producto o servicio.
- 3) Finalmente, tanto el desempeño del producto o servicio como la discrepancia de las expectativas del cliente influyen en la satisfacción(22).

#### **LA ENCUESTA SERVQUAL:**

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios

recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no representa la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario, las encuestas más utilizadas en los servicios de salud son las de satisfacción realizadas tras la realización del servicio brindado.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

Comunicación "boca a boca", u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL (2011) de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

<b>Fiabilidad</b>	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
<b>Elementos Tangibles</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fuente:** Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. -- Lima: Ministerio de Salud, 2009

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL. (23)

El cuestionario consta de tres secciones:

- En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

- En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.
- Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

A nivel internacional la encuesta SERVQUAL ha sido aplicada en los servicios hospitalarios desde 1989.

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud. Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica (24).

#### **2.4 Definición de Términos Básicos**

- a) **Calidad.-** Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar

referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

- b) **Satisfacción.**- Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio.
- c) **Consulta Externa:** es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios.
- d) **Acciones Correctivas:**- Se realizan después que se han encontrado deficiencias en los procesos de la organización.
- e) **Acciones de Mejora.**- Conjunto de actividades preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización para la mejora continua.
- f) **Gestión de la calidad.**-Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

### III. VARIABLES E HIPOTESIS

#### 3.1. Definición de las Variable

- **VARIABLE INDEPENDIENTE. Calidad de atención** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano , para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia y satisfacción del usuario.
  
- **VARIABLE DEPENDIENTE. Satisfacción del Usuario Externo** Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta les ofrece.

### 3.2 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICION	MEDICION
Calidad de atención.	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia y satisfacción del usuario.	Modelo SERVQUAL que identifica las cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, comparando las expectativas con las percepciones reales de los clientes, a través de un cuestionario que mide estas dimensiones	<p>a) <u>FIABILIDAD:</u> Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo definida como capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta y cuidadosa.</p> <p>b) <u>CAPACIDAD DE RESPUESTA:</u> Disposición para ayudar a los usuarios y para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente.(6-9)</p>	<p>Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.</p> <p>Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.</p> <p>Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.</p> <p>Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.</p> <p>Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad</p> <p>Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida.</p> <p>Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.</p>	<p>Escala de Likert del 1-5. Considerando 1 la más baja y 5 la más alta.</p> <p>1.Completamente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, Ni Insatisfecho. 4.Satisfecho 5.Completamente Satisfecho.</p> <p>Escala de Likert del 1-5. Considerando 1 la más baja y 5 la más alta.</p>	ORDINAL

			<p>d) <u>SEGURIDAD</u></p> <p>Competencia, credibilidad que inspire confianza(10-13)</p>	<p>Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.</p> <p>Que la atención en farmacia sea rápida.</p> <p>Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.</p> <p>Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.</p> <p>Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención</p> <p>Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.</p> <p>Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.</p> <p>Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.</p>	<p>Escala de Likert del 1-5.</p> <p>Considerando 1 la más baja y 5 la más alta.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

			<p>e) <u>EMPATÍA:</u> Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo definida como la atención individualizada y esmerada que ofrece todo la organización a sus clientes. Estará constituida por los ítems del 18 al 22 y se registrarán los niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert</p>	<p>Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.</p> <p>Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.</p> <p>Que usted o sus familiares comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p> <p>Que usted o sus familiares comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.</p>		
--	--	--	---	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Satisfacción del usuario.	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece	Opinión del usuario relacionada con su percepción de atención y el beneplácito de las mismas.	<p><b>ELEMENTOS TANGIBLES:</b></p> <p>Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo definida como el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios. Estará constituida por los ítems del 1 al 4 y se registrarán los niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert</p>	1.- percepción del usuario respecto a la atención recibida.		<p>1. Completamente Insatisfecho</p> <p>2. Insatisfecho</p> <p>3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho</p> <p>4. Satisfecho</p> <p>5. Completamente Satisfecho</p>

### **3.3. Hipótesis general e Hipótesis específica**

#### **3.3.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa con respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud Lima de octubre a diciembre del 2017.

#### **3.3.2 Hipótesis específica**

1. Existe una relación significativa con respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión fiabilidad en consulta externa del hospital de emergencias Grau ESSALUD Lima de octubre a diciembre del 2017
2. Existe una relación significativa con respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión capacidad de respuesta en consulta externa del hospital de emergencias Grau ESSALUD Lima de octubre a diciembre 2017
3. Existe una relación significativa con respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión seguridad en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud Lima de octubre a diciembre 2017
4. Existe una relación significativa con respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo con respecto a la dimensión empatía en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud Lima de octubre a diciembre del 2017.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1 Tipo de Investigación**

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional.

**Cuantitativo:** Pues esta investigación se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos que se obtuvieron de la construcción de un instrumento de medición para la prueba de hipótesis.

**Descriptivo:** Pues describir la frecuencia y las características de un problema de salud en una población. Además describir la asociación entre dos o más variables sin asumir una relación causal entre ellas.

**Corte Transversal:** Pues se están estudiando las variables simultáneamente en determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.

### **4.2. Diseño De La Investigación**

Esta investigación es de tipo no experimental de corte transversal pues se recolectan datos de un solo momento y en un tiempo único. El propósito de este método es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### **4.3. Población y muestra.-**

El universo de trabajo fue constituido por la población que recibe atenciones en el del Hospital de emergencias Grau Essalud Lima de octubre a

diciembre del 2017, con diferentes diagnósticos y que hayan recibido como mínimo tres atenciones de tratamiento. Para el presente trabajo consideraremos las atenciones realizadas durante una semana, que contó con una población de 267 usuarios del cual se obtuvo como tamaño de la muestra a 157 usuarios de la siguiente fórmula estadística:

La selección de los usuarios se hizo mediante muestreo sistemático en el tiempo.

Calculo de la muestra.-

Según los siguientes datos.

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

N = Tamaño de muestra

P = Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos

Q = Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1-p)

E = Error de estándar de 0.05 correspondiente a la categoría III -2

Z = Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96

N = Población de usuarios externos atendidos en el último año o semestre en los servicios de consulta externa.

Si la población finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuánto del total tendríamos que estudiar la respuesta sería:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(267)}{(0.05)^2(267 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 157$$

Z = 1.96 (ya que la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5%=0.05)

q = 1-p (en este caso 1-0.05=0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%)

Los criterios de inclusión estuvo dado por:

- Usuarios de consulta externa mayores de 18 años de edad.
- Usuarios de ambos sexos
- Paciente con al menos 3 atenciones consecutivas
- Usuarios que se expresaron por si solos y se encontraron orientados.
- Usuarios que acepten a participar en el estudio

Para los pacientes que no puedan expresarse de manera objetiva o clara, adultos con secuelas neurológicas y que tengan problemas de lenguaje; se entrevistara al familiar que lo lleva a tratamiento.

Los criterios de exclusión fueron:

- Usuarios que se encuentren en la consulta externa.
- Usuarios que no se encuentran al menos de 3 atenciones consecutivas
- Usuarios que no desean participar en el estudio

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**4.4.1** La técnica que se utilizó fue la entrevista pues es un formato de preguntas y respuesta. Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

**4.4.2** Instrumento es un formulario tipo cuestionario pues se asocia a enfoques y diseños de investigación típicamente cuantitativos, *porque se construye para contrastar puntos de vista, porque favorece el acercamiento a formas de conocimiento nomotético no ideográfico, porque su análisis se apoya en el uso de estadísticos que pretenden acercar los resultados en unos pocos elementos (muestra) a un punto de referencia más amplio y definitorio (población) y en definitiva, porque suelen diseñarse y analizarse sin contar con otras perspectivas que aquella que refleja el punto de vista del investigador.* El instrumento a utilizar es la encuesta SERQVAL modificado, para su uso en los establecimientos de salud, que incluye cinco criterios de evaluación de calidad: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos Tangibles.

El cuestionario consta de tres secciones:

- En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.
- En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa.
- Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

#### **4.5. Procedimientos de recolección de datos**

Para la recolección de datos del estudio se presentara un oficio dirigido al Director del Hospital, para la aprobación y autorización respectiva. Posteriormente a ello se llevara a cabo la coordinación con la jefa del departamento de enfermería y de consultorios externos. Para la aplicación del instrumento, en los turnos de mañana.

#### **4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos**

Se recolectara a través de un orden y se codificara en una base de datos que se expresara en números y porcentajes; para determinar la relación con respecto a la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud Lima . 2017

## V. RESULTADOS

**Cuadro 5.1**

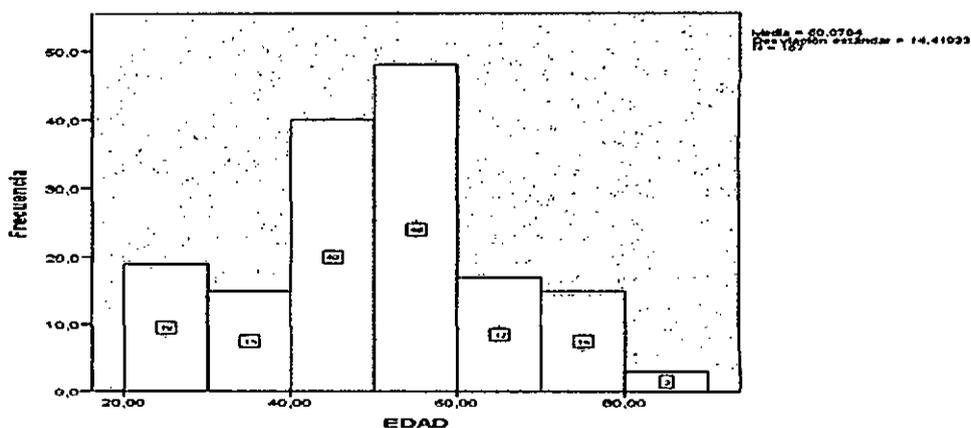
### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GRUPO ETARIO

Grupos etarios	Nº	%
20-29	19	12.10
30-39	15	9.55
40-49	40	25.48
50-59	48	30.57
60-69	17	10.83
70-79	15	9.55
80-89	3	1.91
	<b>TOTAL=157</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Matriz de datos obtenido con SPSS de respuestas suministradas por los usuarios encuestados

**Gráfico 5.1.**

### DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GRUPO ETARIO



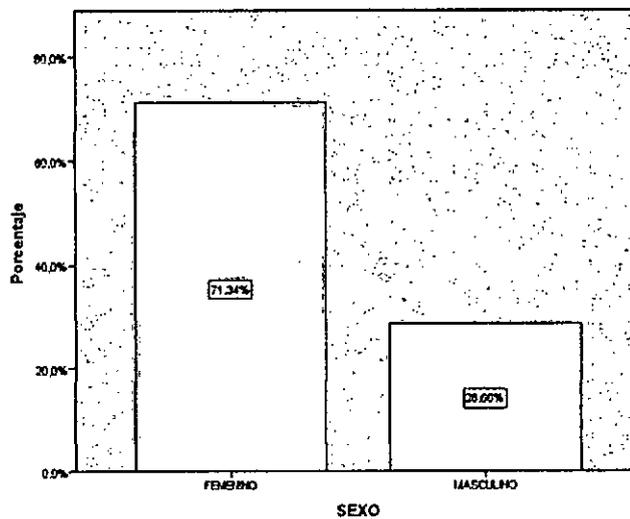
En el Cuadro 5.1 se observa que la distribución según el grupo etario, 19 (12.10%) usuarios con edades entre los 20 y 29 años, 15 (9.55%) usuarios con edades entre los 30 y 39 años, 40 (25.48%) usuarios con edades entre los 40 y 49 años, 48 (30.57%) usuarios con edades entre los 50 y 59 años, 17 (10.83%) usuarios con edades entre los 60 y 69 años, 15 (9.55%) usuarios con edades entre los 70 y 79 años, y 3 (1.91%) usuarios con edades entre los 80 y 89 años. En el Gráfico 5.1 se muestra que los grupos etarios con la mayor frecuencia de usuarios son de 30 a 39 años y de 50 a 59 años.

**Cuadro 5.2**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR SEXO**  
**SEXO**

		Nº	%
Válido	FEMENINO	112	71,3
	MASCULINO	45	28,7
	Total	157	100,0

Fuente: Base de datos del estudio en SPSS de respuestas suministradas por los usuarios encuestados

**Gráfico 5.2**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR SEXO**  
**SEXO**



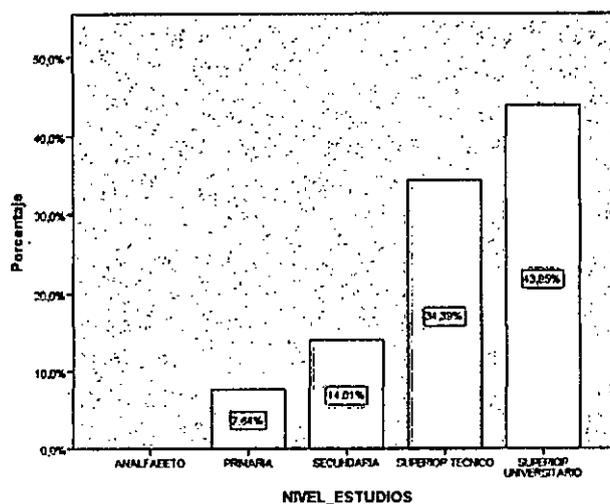
En el Cuadro 5.2 se observa que 45 (28.7%) usuarios fueron hombres y 112 (71.3%) fueron mujeres.

**Cuadro 5.3**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GRADO DE INSTRUCCIÓN**  
**NIVEL\_ESTUDIOS**

		Nº	%
Válido	PRIMARIA	12	7,6
	SECUNDARIA	22	14,0
	SUPERIOR TECNICO	54	34,4
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	69	43,9
	Total	157	100,0

Fuente: Base de datos del estudio en SPSS de respuestas suministradas por los usuarios encuestados

**Gráfico 5.3**  
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GRADO DE INSTRUCCIÓN**  
**NIVEL\_ESTUDIOS**



De acuerdo al grado de instrucción se observa en el Cuadro 5.3 y el Gráfico 5.3 que hubo 12 (7.6%) usuarios con nivel primario, 22 (14.0 %) usuarios con nivel secundario, 54 (34.39 %) usuarios con nivel superior técnico y 69 (43.95 %) usuarios con nivel superior universitario.

**Cuadro 5.4**

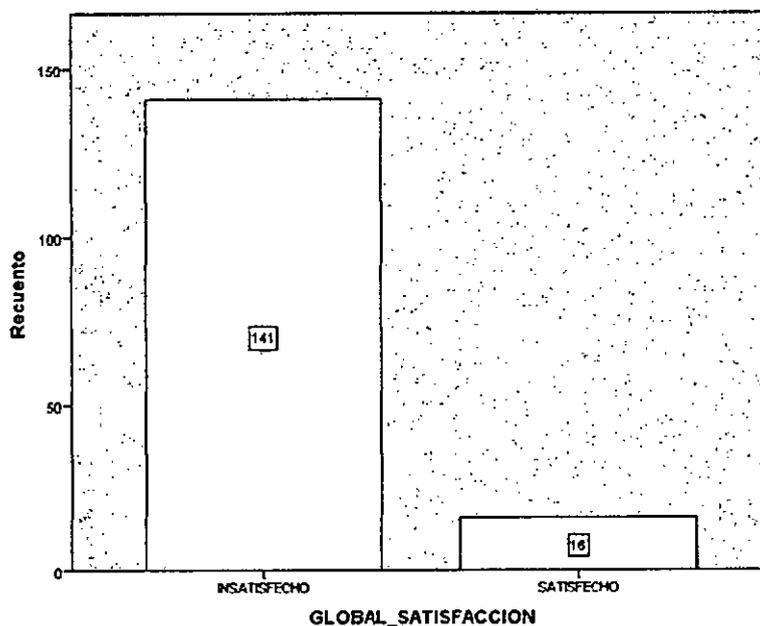
**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GRADO DE SATISFACCIÓN.**

		Nº	%
Válido	insatisfecho	141	89,8
	satisfechos	16	10,2
	Total	157	100,0

**Gráfico 5.4**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR GRADO DE SATISFACCIÓN.**

**GLOBAL\_SATISFACCION**



Considerando el estándar para satisfecho mayor a 60%. Es decir la insatisfacción aceptable es menor a 40%. Si la insatisfacción supera el 60% se considera un a situación por mejorar .Observamos en el cuadro 5.4 que la insatisfacción supera el 40%. Se ha evidenciado la insatisfacción de parte de los usuarios.

**Resultados inferenciales usando SPEARMAN y el nivel de satisfacción P-E**

**Cuadro 5.5**

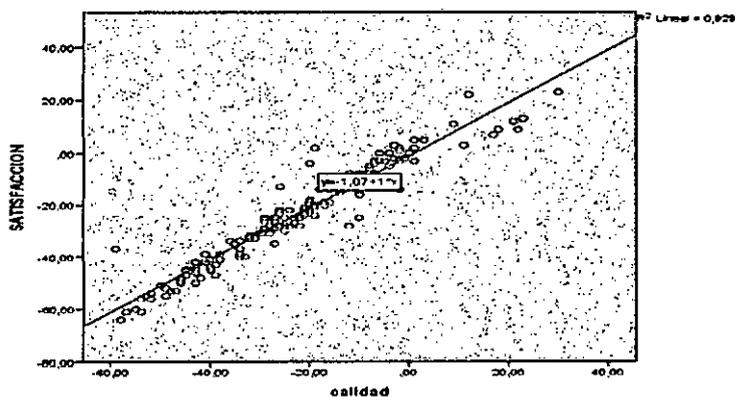
**CUADRO DE RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA 2017.**

Correlaciones			CALIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	157	157
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfico 5.5**

**CUADRO DE RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCION Y GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS GRAU. LIMA 2017.**



Existe relación significativa entre las variables CALIDAD y satisfacción. Existe correlación entre la CALIDAD y satisfacción Estadísticos Rho Spearman=0:969 y p=0:00.

**Cuadro 5.6**  
**RELACIÓN ENTRE EXPECTATIVAS, PERCEPCIONES Y GRADO DE**  
**SATISFACCIÓN.**

**CORRELACIONES**

			P_E	Calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	P_E	Coefficiente de correlación	1,000	-,583**	,524**
		Sig. (bilateral)		,000	,000
		N	157	157	157
Expectativa s-calidad	Expectativa	Coefficiente de correlación	-,583**	1,000	-,464**
		Sig. (bilateral)	,000		,000
		N	157	157	157
Percepcione s-satisfacción	Percepcione	Coefficiente de correlación	,524**	-,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	
		N	157	157	157

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Existe correlación significativa entre las variables expectativa , percepciones y nivel grado de satisfacción ( P-E).

**Cuadro 5.7**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD SEGÚN LA DIMENSION FIABILIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**

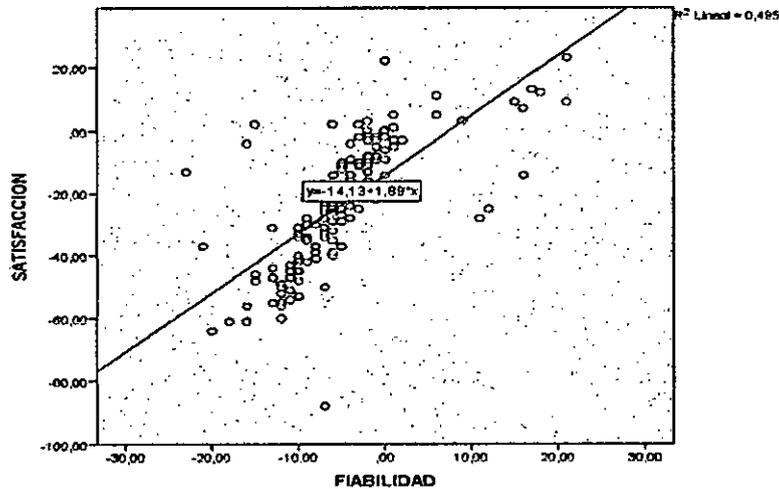
**Correlaciones**

			C_S_FIABIL.	SATISF.
Rho de Spearman	C_S_FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	<b>satisfacción</b>	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfico 5.7**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD SEGÚN LA DIMENSION FIABILIDAD Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**



Existe correlación entre la dimensión fiabilidad (P-E) y satisfacción Estadísticos Rho Spearman=0.821 y p=0.00.

**Cuadro 5.8**

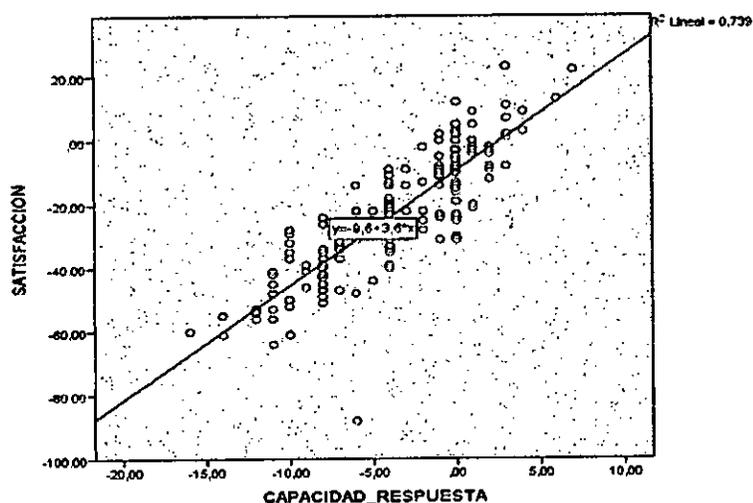
**RELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**

Correlaciones.			SATISF	CAPACIDAD_R ESPUESTA
Rho de Spearman	SATISF	Coefficiente de correlación	1,000	,879
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	CAPACIDAD_RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfico 5.8**

**RELACIÓN ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**



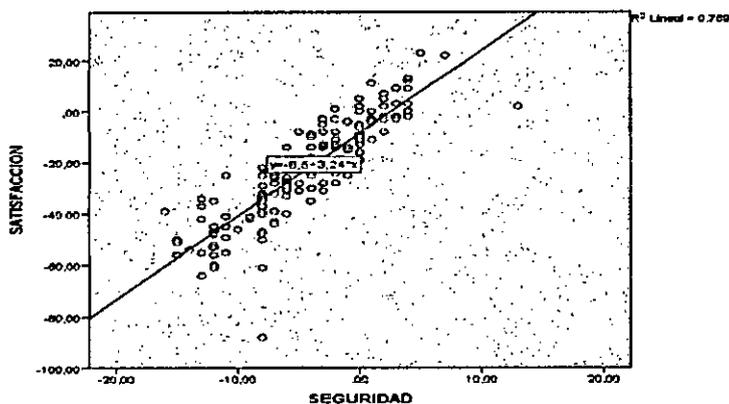
Existe correlación entre la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA y satisfacción.

**Cuadro 5.9**  
**RELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD**  
**EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**

Correlaciones			SATISF	seguridad
Rho de Spearman	SATISF	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	seguridad	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfico 5.9**  
**RELACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS**  
**USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD**  
**EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**



Interpretación: Existe correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción.

**Cuadro 5.10**

**RELACIÓN ENTRE LA EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**

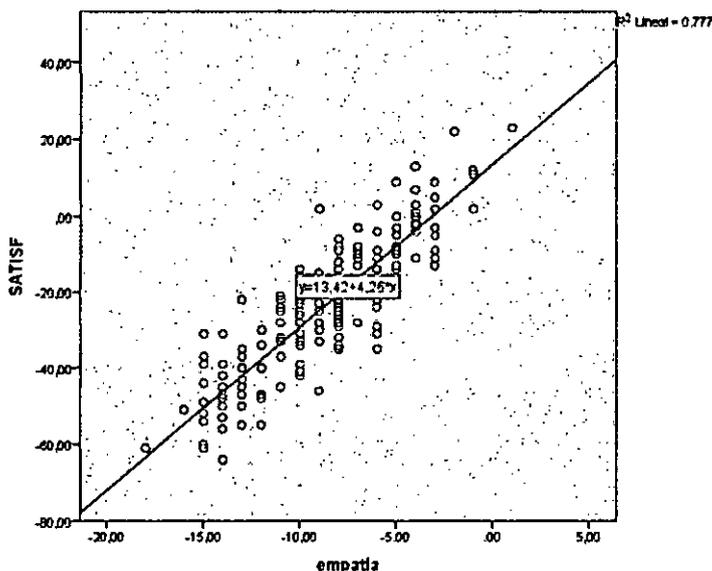
Correlaciones

			SATISF	Empatía
Rho de Spearman	SATISF	Coefficiente de correlación	1,000	,873
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	empatía	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfico 5.10**

**RELACIÓN ENTRE LA EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**



Existe correlación entre la dimensión EMPATIA y satisfacción:

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contratación de hipótesis con los resultados

#### 6.1.1 Prueba de Hipótesis General

Para determinar la prueba de hipótesis se ha previsto las siguientes medidas:

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

#### Regla de decisión

$p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$

$p > 0,05$  Se acepta  $H_0$

#### Hipótesis General :

Existe una relación directa entre la CALIDAD y la **satisfacción** de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud emergencias Grau Lima 2017

Genera dos hipótesis estadísticas:

**H<sub>0</sub>**: No Existe una relación directa entre la CALIDAD y la **satisfacción** de los usuarios de consulta externa en el Hospital de Essalud emergencias Grau Lima 2017

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación directa entre la CALIDAD y la **satisfacción** de los usuarios de consulta externa en el Hospital de Essalud emergencias Grau Lima 2017

**Cuadro 6.1**

**CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD  
EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017**

Correlaciones			CALIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se ha comprobado la hipótesis ALTERNATIVA de que existe una relación significativa entre la CALIDAD Y SATISFACCION.

El estadístico de Spearman fue de  $r=0.969$  y  $p\text{-valor}=0.00$  menor que 0.05 (Cuadro 6.1).

### 6.1.2 Contrastación de hipótesis Específicas

#### Prueba de Hipótesis Específica

Para determinar la prueba de hipótesis se ha previsto las siguientes medidas:

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

#### Regla de decisión

$p < 0,05$  Se rechaza  $H_0$

$p > 0,05$  Se acepta  $H_0$

### Hipótesis específica1

Existe una relación directa entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios

**Ho:** No existe una relación directa entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud emergencias Grau Lima 2017

**Ha:** Existe una relación directa entre la Fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud emergencias Grau Lima 2017

### Cuadro 6.2

#### CORRELACIÓN ENTRE FIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

##### Correlaciones

		FIABILIDAD	SATISFACCION
Rho de Spearman	FIABILIDAD	1,000	,821**
	Coefficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)		
	N	157	157
SATISFACCION	SATISFACCION	,821**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	
	Sig. (bilateral)		
	N	157	157

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se ha comprobado la hipótesis (Ha= hipótesis ALTERNATIVA) de que existe una relación significativa entre la FIABILIDAD y la satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017.

El estadístico de Spearman fue de  $r=0.821$  y  $p\text{-valor}=0.00$  menor que 0.05 (Cuadro 6.2).

### Hipótesis específica2

Existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

**Ho:** No existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

**Ha:** Existe una relación directa entre la Capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

**Cuadro 6.3**

### CORRELACIÓN ENTRE CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Correlaciones				
			SATISF	CAPACIDAD_ RESPUESTA
Rho de Spearman	SATISF	Coeficiente de correlación (bilateral)	1,000	,879**
		N	157	157
	CAPACIDAD_RESPUESTA	Coeficiente de correlación (bilateral)	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se ha comprobado la hipótesis ( Ha= hipótesis ALTERNATIVA) de que existe una relación significativa entre la Capacidad de respuesta y la

satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017.

El estadístico de Spearman fue de  $r=0.879$  y  $p\text{-valor}=0.00$  menor que 0.05 (Cuadro 6.3).

### Hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios

**Ho:** No existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios

**Ha:** Existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios

**Cuadro 6.4**

### **CORRELACIÓN ENTRE SEGURIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Correlaciones				
			Satisf.	seguridad
Rho de Spearman	SATISF	Coefficiente de correlación	1,000	,907**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	seguridad	Coefficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se ha comprobado la hipótesis ( $H_a$ = hipótesis ALTERNATIVA) de que existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del

usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017.

El estadístico de Spearman fue de  $r=0.907$  y  $p\text{-valor}=0.00$  menor que 0.05 (Cuadro 6.4).

#### Hipótesis específica 4

Existe una relación directa entre la Empatía y la satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud emergencias Grau Lima 2017

**Ho:** No existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de consulta externa en el Hospital de EsSalud emergencias Grau Lima 2017

**Ha:** Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios

**Cuadro 6.5**  
**CORRELACIÓN ENTRE EMPATÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Correlaciones			SATISF	empatia
Rho de Spearman	SATISF	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	157	157
	empatia	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	157	157

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se ha comprobado la hipótesis (  $H_a$ = hipótesis ALTERNATIVA) de que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del

usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima 2017.

El estadístico de Spearman fue de  $r=0.873$  y  $p\text{-valor}=0.00$  menor que 0.05 (Cuadro 6.5).

## **6.2. Contrastación de resultados con otros resultados similares**

Al contrastar nuestra investigación con otros resultados similares relacionados al tema se encontró algunos trabajos como SANCHEZ BARRON, Luis Alberto (7) en su investigación titulada "Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo Leon": ha determinado una asociación usando chi cuadrado y pudo comprobar que existe relación entre satisfacción y la calidad de atención ( toma de temperatura, etc.) con significancia estadística del 95 % de confianza. En la presente investigación se aplicó la prueba de Spearman con significancia estadística del 95 % para obtener una relación entre la calidad y la satisfacción del usuario inclusive con todas sus dimensiones de calidad según las dimensiones de SERVQUAL. Es decir, en la medida que sea mayor el nivel de CALIDAD, entonces será mayor la SATISFACCION del usuario. Esta técnica no paramétrica es más contundente que la prueba chi-cuadrado porque utiliza todos los datos sin categorizarlos. Con la chi-cuadrado se pierde información. Esta prueba es

muy usada por la mayoría de trabajos por tal motivo este trabajo tiene resultados con pruebas más robustas y contribuye a una mejor visión de la calidad.

La referencia dada por Francisco Mercedes Infante (23) indica correlaciones entre las dimensiones con el grado de satisfacción global. Nuestro trabajo determina aproximadamente las mismas correlaciones según los resultados encontrados y con todos significativos al 95% de confianza. Asimismo en los resultados descriptivos se hace énfasis que tenemos un porcentaje alto de insatisfechos según el criterio utilizado de SERVQUAL que se contraponen a la mayoría de trabajos existentes en la literatura.

## VII. CONCLUSIONES

1. Respecto a la calidad de atención se encuentra que el porcentaje de insatisfechos supera el 60%, que equivale a 141 usuarios de un total de 157.
2. Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad y la satisfacción de los usuarios, usando el estadístico rho de Esparman con una significancia estadística del 95% de confianza..
3. Las dimensiones de calidad se relacionan con el grado de satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau Essalud Lima 2017.
4. El instrumento SERVQUAL mide la calidad y satisfacción del usuario y permite establecer el aporte de cada dimensión de la calidad en la satisfacción usando la brecha entre perspectiva y expectativa

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la dirección del Hospital de emergencias Grau EsSalud realizar actividades de capacitación permanente al personal de salud en técnicas de trato de pacientes para lograr mejores niveles de atención.
2. Se sugiere a la Dirección del Hospital de emergencias Grau EsSalud realizar ampliación de los ambientes de sala de espera y mejorar la infraestructura de los servicios de salud, en especial del Servicio de Medicina, al ser percibidos como aspectos más bajos en la satisfacción de las usuarias.
3. Se recomienda a la Dirección del Hospital de emergencias Grau EsSalud realizar periódicamente evaluaciones de la satisfacción y calidad de atención percibidas por los usuarios como indicador referencial para dirigir estrategias de mejora continua de la calidad de atención.

## IX. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Novaes H, PAGANINI J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y El Caribe. Washington D.C. OPS; 1994.
2. American College Of Physicians Ethics Manual. Ann Intern Med. 2012; 156:73-104.
3. Saturno Pedro, Tendencias Actuales en los sistemas de gestión de la calidad. La Calidad de la Atención a la salud en México; 2010.
4. SANDOVAL Araceli y et. al. Satisfacción del usuario externo: análisis comparativo de acuerdo con variables organizacionales. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. Vol 35, N°1. 1998. pp: 43- 47.
5. Resolución de Defensoría del Asegurado N° 20 - DAE- 2014 que aprueba la Modificación de Directiva de Defensoría del Asegurado N° 02- DA-PE- EsSalud "Directiva para la gestión de intervenciones Defensorías de la Defensoría del Asegurado EsSalud".
6. Ministerio de Salud (MINSA) - Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. Lima;2002 Disponible en:  
[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf)
7. Sánchez Barrón, Luis Alberto, "Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe", Nuevo León. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León, México; 2012.
8. Benjamín Suárez, Brenda "Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos del Hospital Central Managua Dr. César Amador Kühl del 15 de Enero al 15 de Febrero del 2013". Tesis de Maestría , CIES UNAN-Managua; Nicaragua; 2013

9. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. "Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza" Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 Disponible en:  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
10. Arias Cardona AM, Armijos Vintimilla DI, Naranjo Chuqui MA. "Calidad de atención brindada a los usuarios del Subcentro de salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud Cuenca" Tesis [Internet]. 2014 [citado el 15 de Febrero de 2018]. Disponible en:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/20567>
11. Garzón Lasso NK "Evaluación de satisfacción del paciente con la calidad del proceso de la atención médica recibida en el área consulta externa del Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil" Tesis [Internet]. 2014 [citado el 15 de Febrero de 2018]. Disponible en:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7194>
12. Cruz González, Antonio "Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos, 2008" Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú 2014
13. Carlos-Neciosup, J., Condori-Velásquez, A., & Soriano-Díaz, J. Los factores asociados a la demanda insatisfecha en la consulta externa de un Hospital de Ica, 2015. Revista Médica Panacea, 5(1). Consultado de:  
<http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/164>
14. Huerta Medina, Elizabeth "Ángela Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza", Lima, enero del 2015. Tesis de Pregrado. Lima, Perú; 2015

15. Sánchez Rodríguez, Violeta. "Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016. Tesis de Pregrado. Iquitos, Perú; 2016
16. Suárez, G. Determinantes de la brecha en la satisfacción entre los pacientes de consulta externa de establecimientos de salud públicos y privados del Perú (Tesis de licenciatura en Economía). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Economía. Piura, Perú; 2017
17. Deming, W. Edwards; "Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis"; Editorial Díaz de Santos; Madrid, 1989.
18. Maestros de la Calidad - Filosofía William Edward Deming. Disponible en: <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-william-edward-deming.html>
19. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud, Feb. 1995.
20. Rubin HR, Pronovost P, Diette GB. Methodology Matters. From a process of care to a measure: the development and testing of a quality indicator Intern J Qual Health Care 2001;13:489-96.
21. Martin Siebold. Momentos de Verdad en la Administración del Servicio. Disponible en: <http://www.mercadeo.com/blog/1967/09/momentos-de-verdad-en-la-administracion-del-servicio/>
22. Desarrollo e implantación de un sistema para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carrocero de autocares y autobuses. Disponible en: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>

23. Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) / Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009
24. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. RevMedHered. 2012; 23:88-95.
25. OPS/OMS. La garantía de calidad. Acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe. HSD/SILOS 13. Federación Latinoamericana de la Salud. Sept. 1991.
26. Jara Santamaria, M, (2016) Estudio de Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de salud Del Hospital Provincial General De Latacunga. Ecuador.
27. Aldave Vásquez, C. (2017) Relación entre expectativas y percepciones de los pacientes con la atención en la Consulta Externa en Medicina Interna. Trujillo- Perú.
28. Cabo Salvador, J. Gestión Sanitaria. Historia de la calidad.
29. Tovar, P. Historia de la calidad: Evolución histórica hasta la actualidad. Cultura general. Lifeder, com.
30. Serrano Bedia, A. Modelo de gestión de la calidad de servicio: Revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial.
31. Álvarez Pérez, Carlos. Calidad de servicio desde la perspectiva de cliente, usuarios y autopercepción de empresas captación de talento. Caracas. 2007.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS				METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación con respecto al grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en la consulta externa del hospital de ESSALUD emergencias Grau 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud de octubre a diciembre del 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa con respecto a la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa del hospital de emergencias Grau EsSalud Lima de octubre a diciembre del 2017.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p>	<p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Variable independiente:</b> Calidad de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos generales</li> <li>• Respeto al usuario</li> <li>• Opinión y sugerencias respecto a la atención recibida</li> <li>• Elementos Tangibles</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo.</li> <li>• Presentación.</li> <li>• Identificación.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Trato.</li> <li>• Consentimiento.</li> <li>• Confianza.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Cuidado.</li> <li>• Escucha.</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b> No experimental de Corte transversal</p>	<p>La Población constituido por la población que recibe atenciones en el Hospital de emergencias Grau Essalud Lima 2017, con diferentes diagnósticos y que hayan recibido como mínimo tres atenciones de tratamiento. Que son una población de 82134 usuarios, del cual se obtendrá el tamaño de muestra que es 170 usuarios.</p>	<p><b>Técnicas</b> Escala de Lickert modificada</p> <p><b>Entrevista</b></p> <p><b>Instrumento</b> cuestionario</p>

	diciembre del 2017.	Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad con el grado de satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017						
	Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017.	Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta con el grado de satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias						

	<p>Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017.</p> <p>Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión elementos tangibles en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017.</p>	<p>Grau Lima de octubre a diciembre del 2017</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión seguridad con el grado de satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión empatía con el grado de satisfacción del</p>							
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles con el grado de satisfacción del usuario externo en consulta externa del hospital de emergencias Grau Lima de octubre a diciembre del 2017</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXOS

### Anexo 1

Nº Encuesta:

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA EN EL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017

Nombre del Encuestador:

Fecha: ..... Hora de inicio:

..... Hora final: .....

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de consulta externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas

#### DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

(a).....

Acompañante .....

	Usuario

2. Edad del encuestado en años

--

3. Sexo

Masculino.....

Femenino .....


4. Nivel de estudio

Analfabeto.....

Primaria.....

Secundaria.....


Superior técnico.....  
Superior universitario...


5. Tipo de usuario

Nuevo.....

Continuador.....

6. Consultorio / área donde fue

atendido:.....

7. Personal que realizó la atención:

Medico ( ) obstetra ( ) enfermera ( )

**CUESTIONARIO SERVQUAL-MINSA-Dirección General de la Salud de  
las Personas-Dirección de Calidad en Salud-Perú**

**EXPECTATIVAS:** En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

1. Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.
  1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  4. Satisfecho ( )
  5. Completamente Satisfecho ( )
  
2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado
  1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  4. Satisfecho ( )
  5. Completamente Satisfecho ( )
  
3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada
  1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )

- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

4. Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

6. Que la atención en caja o en el módulo admisión sea rápida

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )



- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 2. Insatisfecho                  | ( ) |
| 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho | ( ) |
| 4. Satisfecho                    | ( ) |
| 5. Completamente Satisfecho      | ( ) |
12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 1. Completamente Insatisfecho    | ( ) |
| 2. Insatisfecho                  | ( ) |
| 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho | ( ) |
| 4. Satisfecho                    | ( ) |
| 5. Completamente Satisfecho      | ( ) |
13. Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza
- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 1. Completamente Insatisfecho    | ( ) |
| 2. Insatisfecho                  | ( ) |
| 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho | ( ) |
| 4. Satisfecho                    | ( ) |
| 5. Completamente Satisfecho      | ( ) |
14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia
- |                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 1. Completamente Insatisfecho    | ( ) |
| 2. Insatisfecho                  | ( ) |
| 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho | ( ) |
| 4. Satisfecho                    | ( ) |
| 5. Completamente Satisfecho      | ( ) |

15. Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

16. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

17. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

18. Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )

- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

20. Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

21. Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos

- 1. Completamente Insatisfecho            ()
- 2. Insatisfecho                                ()
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho        ()
- 4. Satisfecho                                 ()
- 5. Completamente Satisfecho            ()

**PERCEPCIONES** En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

1. ¿El personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

- 1. Completamente Insatisfecho            ()
- 2. Insatisfecho                                ()
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho        ()
- 4. Satisfecho                                 ()
- 5. Completamente Satisfecho            ()

2. ¿El médico se realice en el horario programado?

- 1. Completamente Insatisfecho            ()
- 2. Insatisfecho                                ()
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho        ()
- 4. Satisfecho                                 ()
- 5. Completamente Satisfecho            ()

3. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?
- 1. Completamente Insatisfecho ( )
  - 2. Insatisfecho ( )
  - 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  - 4. Satisfecho ( )
  - 5. Completamente Satisfecho ( )
4. ¿Su historia clínica se encuentre disponible para su atención?
- 1. Completamente Insatisfecho ( )
  - 2. Insatisfecho ( )
  - 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  - 4. Satisfecho ( )
  - 5. Completamente Satisfecho ( )
5. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?
- 1. Completamente Insatisfecho ( )
  - 2. Insatisfecho ( )
  - 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  - 4. Satisfecho ( )
  - 5. Completamente Satisfecho ( )
6. ¿La atención en caja o en el módulo admisión fue rápida?
- 1. Completamente Insatisfecho ( )
  - 2. Insatisfecho ( )
  - 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  - 4. Satisfecho ( )
  - 5. Completamente Satisfecho ( )

7. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?
1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  4. Satisfecho ( )
  5. Completamente Satisfecho ( )
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) fue rápida?
1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  4. Satisfecho ( )
  5. Completamente Satisfecho ( )
9. ¿La atención en farmacia fue rápida?
1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  4. Satisfecho ( )
  5. Completamente Satisfecho ( )
10. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?
1. Completamente Insatisfecho ( )
  2. Insatisfecho ( )
  3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
  4. Satisfecho ( )
  5. Completamente Satisfecho ( )

11. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

12. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

13. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

14. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )

4. Satisfecho ( )
5. Completamente Satisfecho ( )
15. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?
1. Completamente Insatisfecho ( )
2. Insatisfecho ( )
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
4. Satisfecho ( )
5. Completamente Satisfecho ( )
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?
1. Completamente Insatisfecho ( )
2. Insatisfecho ( )
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
4. Satisfecho ( )
5. Completamente Satisfecho ( )
17. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?
1. Completamente Insatisfecho ( )
2. Insatisfecho ( )
3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
4. Satisfecho ( )
5. Completamente Satisfecho ( )

18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

19. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

20. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

21. ¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )

- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?

- 1. Completamente Insatisfecho ( )
- 2. Insatisfecho ( )
- 3. Ni Satisfecho Ni Insatisfecho ( )
- 4. Satisfecho ( )
- 5. Completamente Satisfecho ( )

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL DE ESSALUD EMERGENCIAS GRAU LIMA 2017”

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los alumnos de la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Callao a fin de preparar su tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención de consultorio externo del Hospital ESSALUD de Emergencias Grau-Lima con la finalidad de proponer estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 20 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario será estrictamente confidencial y anónima y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

\_\_\_\_\_  
*Nombre del participante*

\_\_\_\_\_  
*Firma del participante*

*Fecha:*

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2018

Se le agradece atentamente su colaboración participación.

### MATRIZ DE DATOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	1	1	1	2	4	1	4	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	4
4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2	2	4	1	2	4	4	2	3	3	2	3	1	2	3	3	4	4	2	1	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	2	1	4	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4

4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4



4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4