

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE**  
**CIENCIAS DE LA SALUD**



**“CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA  
MÉDICA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO  
SABOGAL SOLOGUREN. ESSALUD. CALLAO. 2018”**

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

**AUTORES: AGUSTIN MULLISACA VEGA  
WILLY ENRIQUE CRUZ CAMÁN**

**Callao, 2020**

**PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

### MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANGELICA DIAZ TINOCO PRESIDENTA
- DRA. ANA ELVIRA LOPEZ Y ROJAS SECRETARIA
- DRA. ANA MARIA YAMUNAQUE MORALES MIEMBRO
- MG. HAYDEE ROMAN ARAMBURU MIEMBRO

**ASESORA:** DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJIA

N° de libro: 02

N° de Acta: 03 - 2020

Fecha de aprobación de tesis:

08 de setiembre del 2020

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N° 131 - 2016 –  
CD – FCS.

## Document Information

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Analyzed document</b> | INFORME CORREGIDO OCTUBRE 2020.docx (D158322639) |
| <b>Submitted</b>         | 2/10/2023 11:18:00 AM                            |
| <b>Submitted by</b>      |  |
| <b>Submitter email</b>   | agustin-muve@outlook.es                          |
| <b>Similarity</b>        | 7%   |
| <b>Analysis address</b>  | investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com       |

## Sources included in the report

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / Maria Cespedes - tesis final.docx</b><br>Document Maria Cespedes - tesis final.docx (D77372413)<br>Submitted by: rayorosado143@gmail.com<br>Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com  |  10   |
| <b>SA</b> | <b>Jhonatan Pieer Paredes Vásquez.docx</b><br>Document Jhonatan Pieer Paredes Vásquez.docx (D145307210)   |  10   |
| <b>W</b>  | URL: <a href="http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179846">http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179846</a><br>Fetched: 2/10/2023 11:19:00 AM  |  1  |
| <b>SA</b> | <b>SATISFACCIÓN UNION CENTRAL IPS - Alta gerencia.docx</b><br>Document SATISFACCIÓN UNION CENTRAL IPS - Alta gerencia.docx (D84697800)  |  1  |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / TESIS BAUTISTA TINEO VILMA-LAVADO CANCHACHI NELLY 26-7-21.docx</b><br>Document TESIS BAUTISTA TINEO VILMA-LAVADO CANCHACHI NELLY 26-7-21.docx (D110781219)<br>Submitted by: vil1125@hotmail.com<br>Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com   |  6  |
| <b>SA</b> | <b>SATISFACCIÓN UNION CENTRAL IPS - Alta gerencia.docx</b><br>Document SATISFACCIÓN UNION CENTRAL IPS - Alta gerencia.docx (D83062147)  |  3  |
| <b>SA</b> | <b>Tesis Alvaro Tapia.docx</b><br>Document Tesis Alvaro Tapia.docx (D106610963)   |  11 |
| <b>SA</b> | <b>Universidad Nacional del Callao / TESIS VANESSA SOTIL 18.2022.pdf</b><br>Document TESIS VANESSA SOTIL 18.2022.pdf (D150995593)<br>Submitted by: fiq.posgrado@unac.edu.pe<br>Receiver: fiq.posgrado.unac@analysis.arkund.com  |  4  |
| <b>SA</b> | <b>1A-RAMIREZ SALDAÑA MAGNO TULIO-CONTROL ANTIPLAGIO.doc</b><br>Document 1A-RAMIREZ SALDAÑA MAGNO TULIO-CONTROL ANTIPLAGIO.doc (D115875990)   |  4  |
| <b>SA</b> | <b>TESIS DANTE MAGOBER VASQUEZ MEDINA-CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021.docx</b><br>Document TESIS DANTE MAGOBER VASQUEZ MEDINA-CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIO EN EL CENTRO DE SALUD PATRONA DE CHOTA, 2021.docx (D130885901) |  4  |
| <b>SA</b> | <b>PROYECTO-TESIS-MAURICIO VASQUEZ 02-09-2018.pdf</b><br>Document PROYECTO-TESIS-MAURICIO VASQUEZ 02-09-2018.pdf (D47004761)  |  2  |

## **DEDICATORIA**

Para: María Jesús, Tatiana, Marina, Edith, Paola, mi familia que con paciencia entendieron de los sacrificios que debemos hacer para lograr nuestros objetivos y como resultado la culminación del presente trabajo de postgrado.

Agustín Mullisaca Vega

El presente trabajo de postgrado lo dedico a Dios, que guía mis pasos, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mi padre Casiano que desde el cielo me ilumina, a mi madre Julia con su amor y confianza y en especial a mi esposa Mercedes que con su paciencia, sacrificio y apoyo constante, permitieron el logro del presente estudio de posgrado.

Willy Enrique Cruz Camán

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Callao, que hizo posible en sus aulas mi formación de maestría, a todo los docentes de la maestría quienes me han dado las pautas para mi capacitación y así ampliar más mis conocimientos en el ámbito profesional, a la dra Lulilea Ferrer por su valioso apoyo en esta investigación; a todas las personas que colaboraron con sus aportes y consejos en el desarrollo y ejecución de la presente tesis.

Agustín Mullisaca Vega

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mis Padres Casiano en el cielo y Julia en vida, que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mi esposa Mercedes e hijos por su apoyo, paciencia y sacrificio en estos periodos de estudio.

Willy Enrique Cruz Camán

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| ÍNDICE.....   | 1  |
| TABLAS DE CONTENIDO .....                               | 3  |
| INDICE DE GRÁFICOS.....                                 | 5  |
| RESUMEN .....   | 6  |
| ABSTRACT.....   | 7  |
| I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....               | 8  |
| 1.1 Identificación del problema .....                   | 8  |
| 1.2 Formulación de problemas.....                       | 10 |
| 1.3 Objetivos de la investigación.....                  | 11 |
| 1.4 Justificación .....                                 | 12 |
| II MARCO TEÓRICO .....                                  | 14 |
| 2.1. Antecedente del estudio.....                       | 14 |
| 2.2. Bases Epistemológicas. ....                        | 18 |
| 2.3 Bases Culturales .....                              | 22 |
| 2.4 Base científica .....                               | 23 |
| 2.5 Bases Normativa .....                               | 25 |
| 2.6 Bases Conceptuales .....                            | 26 |
| 2.7. Definición de términos básicos. ....               | 28 |
| III VARIABLES E HIPÓTESIS .....                         | 30 |
| 3.1 Definición de variables: .....                      | 30 |
| 3.2 Operacionalización de variables .....               | 31 |
| 3.3 Hipótesis general e hipótesis específica .....      | 32 |
| IV METODOLOGÍA.....                                     | 33 |
| 4.1 Tipo de investigación.....                          | 33 |
| 4.2 Diseño de investigación .....                       | 33 |
| 4.3 Población y muestra.....                            | 34 |
| 4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 35 |
| 4.5 Procedimiento de recolección de datos .....         | 38 |
| 4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos ..... | 38 |

|   |    |
|---|----|
| V RESULTADOS .....  | 39 |
| 5.1 Resultados descriptivos: .....  | 39 |
| 5.2 Resultados inferenciales .....  | 47 |
| VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....   | 53 |
| 6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados.....  | 53 |
| 6.2 contrastación de resultados con otros estudios similares .....  | 54 |
| 6.3 Responsabilidad ética .....   | 57 |
| VII CONCLUSIONES.....   | 59 |
| VIII RECOMENDACIONES .....  | 60 |
| IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....  | 61 |
| ANEXOS .....  | 67 |
| ANEXO 01 Aspecto demográfico del cuestionario.....  | 68 |
| ANEXO 02 Encuesta de la expectativa del servicio de oncología médica<br>del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018..... | 69 |
| ANEXO 03 Encuesta de la percepción del servicio de oncología médica<br>del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.....  | 70 |
| ANEXO 04 Documento de consentimiento informado .....  | 71 |
| ANEXO 05 Diferencia entre calidad percibida –calidad esperada.....  | 72 |
| ANEXO 06 Tabla de valores de Rho Spearman .....   | 73 |
| ANEXO 07 Estadísticas de fiabilidad.....  | 73 |
| ANEXO 08 Matriz de consistencia.....  | 74 |
| ANEXO 09 Datos ingresados a Excel.....  | 76 |

## TABLAS DE CONTENIDO

|              | pág.  |
|--------------|---|
| Cuadro 5.1.1 | Sexo de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 39                                     |
| Cuadro 5.1.2 | Edad de los pacientes encuestados los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 39           |
| Cuadro 5.1.3 | Nivel de calidad de la dimensión confiabilidad del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 40                    |
| Cuadro 5.1.4 | Nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 41           |
| Cuadro 5.1.5 | Nivel de calidad de la dimensión seguridad del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 42                        |
| Cuadro 5.1.6 | Nivel de calidad de la dimensión empatía de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 43 |
| Cuadro 5.1.7 | Nivel de calidad de la dimensión aspectos tangibles del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 44               |
| Cuadro 5.1.8 | Nivel de calidad percibida del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 45  |
| Cuadro 5.1.9 | Nivel de satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. 46   |
| Cuadro 5.2.1 | Correlación y significancia entre la calidad percibida y la satisfacción del servicio de oncología médica del   |

|              |   |    |
|--------------|---|----|
|              | Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.   | 47 |
| Cuadro 5.2.2 | Correlación y significancia entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. | 48 |
| Cuadro 5.2.3 | Correlación y significancia entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del área de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018.    | 49 |
| Cuadro 5.2.4 | Correlación y significancia entre la dimensión seguridad y la satisfacción del área de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018.                 | 50 |
| Cuadro 5.2.5 | Correlación y significancia entre la dimensión empatía y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018.               | 51 |
| Cuadro 5.2.6 | Correlación y significancia entre la dimensión empatía y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018.               | 52 |

## INDICE DE GRÁFICOS

pág.

|               |  |    |
|---------------|--|----|
| Gráfico 5.1.1 | Porcentaje de nivel de calidad de la dimensión confiabilidad del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.          | 40 |
| Gráfico 5.1.2 | Porcentaje de nivel de calidad de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. | 41 |
| Gráfico 5.1.3 | Porcentaje de nivel de calidad de la dimensión seguridad del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.              | 42 |
| Gráfico 5.1.4 | Porcentaje de nivel de calidad de la dimensión empatía del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.                | 43 |
| Gráfico 5.1.5 | Porcentaje de nivel de calidad de la dimensión aspectos tangibles del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.     | 44 |
| Gráfico 5.1.6 | Porcentaje de nivel de calidad percibida del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.                              | 45 |
| Gráfico 5.1.7 | Porcentaje de nivel de satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.                                   | 46 |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao 2018. **Metodología:** tipo aplicada con diseño cuantitativo transversal y relacional, no experimental. De una población de estudio de 1767 pacientes externos atendidos en el área de oncología médica del Hospital. Se tomó una muestra de 316 pacientes. Se recogió información mediante la técnica de encuesta, el instrumento fue el cuestionario modelo SERVQUAL del MINSA adaptado para la institución de ESSALUD, con escala tipo Liker. La validez del instrumento lo establece el manual del MINSA. La confiabilidad con alfa de Cronbach fue de 0.80 con lo que se comprobó la validez y la confiabilidad de dicho instrumento. **Resultados:** indican que el 86.71% de los de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Essalud perciben una buena calidad del servicio y el 64.24% de los usuarios manifiesta una satisfacción aceptable ponderado. El contraste de hipótesis encontrado con la prueba Rho de Spearman indicó que el nivel de significancia hallado fue menor que 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. **Conclusión:** a un nivel de confianza de 95%, y una significancia de 0.05 existe un nivel de relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao.2018.

**Palabras claves:** calidad percibida, satisfacción del usuario externo.

## RESUMO

Objetivo: Determinar o nível de relação entre a qualidade percebida e a satisfação dos usuários externos de oncologia médica no Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao 2018. Metodologia: tipo aplicada com desenho quantitativo transversal e relacional, não experimental. A partir de uma população de estudo de 1767 pacientes ambulatoriais atendidos na área de oncologia médica do Hospital. Uma amostra de 316 pacientes foi tomada. As informações foram coletadas por meio da técnica de survey, o instrumento foi o questionário modelo MINSA SERVQUAL adaptado para a instituição ESSALUD, com escala do tipo Liker. A validade do instrumento é estabelecida pelo manual do MINSA. A confiabilidade com o alfa de Cronbach foi de 0,80, com a qual foi verificada a validade e confiabilidade do referido instrumento. Resultados: indicam que 86,71% dos usuários externos de oncologia médica do Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Essalud percebem uma boa qualidade de serviço e 64,24% dos usuários expressam uma satisfação ponderada aceitável. O contraste de hipóteses encontrado com o teste Rho de Spearman indicou que o nível de significância encontrado foi menor que 0,05 ( $0,00 < 0,05$ ), portanto a hipótese nula foi rejeitada e a hipótese alternativa foi aceita. Conclusão: com um nível de confiança de 95% e significância de 0,05, existe um nível de relação entre a qualidade percebida e a satisfação dos usuários externos de oncologia médica no Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao.2018.

**Palavras-chave:** qualidade percebida, satisfação do usuário externo.

## **I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Identificación del problema**

La calidad de atención de los usuarios en los diversos servicios de salud, constituye uno de los elementos de la política en salud de nuestro país, en donde lo que se busca es lograr, la satisfacción del usuario. Ello significa asegurar que cada paciente reciba los servicios adecuados para conseguir una atención óptima que implica exponerlos a un riesgo mínimo. El Ministerio de Salud, no logra responder a las demandas de la población. La calidad de atención tiene un valor importante dentro del contexto de la salud, y la satisfacción del usuario externo de una institución es el indicador que más se usa.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), citado por Messarina (2), la calidad de atención es el “Conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos para el logro de una atención sanitaria óptima, que sea de mínimo riesgo en los resultados, y la máxima satisfacción para el usuario”. Así, la OMS (2017) en una publicación de “evaluación de la calidad de la atención primaria en Haití” reporto que de las 786 instalaciones de atención primaria, solo 332 (43%) instalaciones calificaron como buenas para la atención accesible. Pocas instalaciones se clasificaron en prestación efectiva de servicios (30; 4%), Por otro lado, aproximadamente el 91% de la población vivía a menos de 5 km de una instalación de atención primaria, solo un estimado del 23% de la totalidad la población, tenía acceso a atención primaria de buena calidad. (3)

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en la estrategia sobre la legislación relacionada con la salud que concuerda con lo estipulado en la resolución CD50 que refiere a la salud y los derechos humanos, sostiene que se debe promover el fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal de salud para mejorar el acceso y la calidad de los

servicios de salud, haciendo hincapié en los grupos que se encuentran en situaciones de mayor riesgo. (4) Así, también, en un trabajo auspiciado por la OPS sobre “Calidad de Atención en Salud Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano” realizado en el municipio de Tinguipaya, a tres horas de departamento de Potosí, que posee casi 30 mil habitantes, que cuenta con 18 puestos de salud y un hospital de salud intercultural (con camino de tierra), sólo trabajan auxiliares de enfermería, con pocos recursos, viven sin su familia, y las ven sólo los fines de semana del mes, cuando realizan el cobrar de su sueldo; motivo por lo que, los centros de salud rurales no prestan servicio, percibiéndose entonces un deficiente calidad de servicio de salud. (5)

En nuestro país, entre 2006-2011 se han registrado 109,914 casos de cáncer. La mayoría de pacientes oncológicos en Lima llevan tratamiento en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. El hospital Alberto Sabogal del Callao desde 2014 brinda atención de servicio de oncología médica a la población asegurada del Callao y zona norte de Lima. (6), (7), (8), (9), (10) El Seguro Social de Salud ESSALUD en su documento de plan de gestión de calidad del seguro social de salud 2016-2017 define la calidad de la atención como la “provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos, accesible y equitativa, con un nivel profesional excelente, considerando los beneficios, riesgos y costos, para lograr la satisfacción de los asegurados”. Este tiene alcance de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias de la institución que intervienen en la prestación de servicios a los asegurados, en el marco de la gestión de calidad, seguridad del paciente y humanización de la atención. Por ello la preocupación de ESSALUD en cuanto a la calidad de la atención tiene base sustentada en las normas del

estado peruano especificados en el Plan Estratégico Institucional, el Plan Maestro, la Política Nacional de Calidad en Salud y la Política Nacional de Calidad. (11)

El Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, que hasta mayo del 2013 funcionaba como centro asistencial, ubicado en el Callao, presta servicio entre otros, en la especialidad de oncología médica, y que en los últimos años la atención a los asegurados se ha incrementado significativamente; tal es así que algunas veces rebasa la capacidad de atención que tenía previsto, por ello los usuarios manifiestan disconformidad en la atención con expresiones como: “la información que brindada el personal administrativo es insuficiente”, “el médico me trata con indiferencia”, “en el consultorio con el médico no respetan mi privacidad”, “los servicios higiénicos a veces están sucios”, “yo soy de edad avanzada entonces deben tener más consideración”, “no respetan el horario de atención”; estas son las quejas más frecuentes entre pacientes externo que se atienden en el servicio de oncología médica; situación que nos llevó a plantear el problema general de esta investigación.

## **1.2 Formulación de problemas**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018?

### **1.2.2 Problema específico**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao. 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao. 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018?

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

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Establecer la relación que existe entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

- Establecer la relación que existe entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Importancia teórica**

Para un paciente externo una mala atención lo lleva a sentirse insatisfecho, ello puede llevarlo a evitar acudir a la siguiente cita médica o busca un tratamiento no convencional, lo que podría agravar su salud, consecuentemente afectara la productividad laboral y la economía de su hogar con impacto negativo. Por ello el aporte teórico de esta investigación es de relevancia porque contribuye a realizar un análisis con datos directos de la situación actual. (12)

### **1.4.2. Importancia práctica**

El estudio proporciona a la Institución datos que permiten generar cambios y mejora en la labor profesional de los profesionales de la salud trabajadores y directivos de la institución, a partir de los resultados de esta investigación dentro de una política de mejora continua institucional, Así también, sirve como referencia bibliográfica para la realización de futuros trabajos sobre el tema, pues hasta la actualidad no se realizó

una investigación similar en oncología médica del Hospital Alberto Sabogal.

#### **1.4.3. Importancia social**

Los hospitales del sector público presentan realidades parecidas, a pesar de los esfuerzos que realiza el gobierno central por ofrecer un mejor servicio, sin embargo, los pacientes siguen manifestando opiniones que contrastan con la calidad de atención que se les brinda. El presente trabajo reporta datos importantes referente a cómo perciben los usuarios externos, la atención que brinda el servicio de consultorio externo de oncología médica. Además, la empatía que transmite los trabajadores de la institución hacia el asegurado. Por lo tanto, los datos obtenidos en esta investigación nos permiten proponer mejoras en la calidad de la atención del personal del servicio de oncología, situación que generará un impacto social.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedente del estudio

#### 2.1.1 Antecedente internacional

SALAZAR F. (2014) en su trabajo “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012”. Realizado en Quito Ecuador; hizo un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios, con una muestra de 391 sujetos; hizo una encuesta con un cuestionario, de 20 preguntas, con una confiabilidad medida de Alpha de Cronbach de 0,832. Midió la calidad y satisfacción. Reportó que, al terminar la consulta con el profesional, el 92,1% usuarios manifestaron satisfacción en la atención, entre 88,97 - 94,36%, y consideraron que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. (13)

HERMIDA, D (2015) estudió la “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014. Ecuador”; su estudio tuvo un diseño descriptivo de corte trasversal. Su objetivo fue evaluar la calidad de atención brindada, con una muestra de 287 usuarios mayores de 18 años; su estudio reveló que el 76,3 % eran mujeres; 46,7 % casados, el 94,1 % viven en zonas urbanas, 46,7 % tienen instrucción media, el 77,4 % manifestó satisfacción con el servicio. Concluyó que en el 92,8 %, servicios de odontología, 85,71 % farmacia, el 85,0% de psicología y el 72,7 % de usuarios de laboratorio clínico se declararon satisfechos con la calidad de atención que del centro de salud. (14)

ÁVILA T. y SAMANIEGO P. (2016) estudiaron “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”. Ecuador; su objetivo general, analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl

de la ciudad de Esmeraldas. Encontró que, el 81% de los usuarios del centro mostró un nivel de satisfacción por las mejoras percibida. El 94 % de los pacientes indicó un nivel de satisfacción elevado por la Calidad del trato en la atención. El 99 % de los usuarios del centro respondió encontrarse satisfecho con la Gestión de calidad del servicio médico. En cuanto a la Rapidez en la atención, el 75 % manifestó insatisfacción. La muestra fue de 204 personas. . Elaboró un cuestionario, instrumento de investigación sobre los servicios de salud que brindaba a sus usuarios, los procesos y el método de atención que se ejecutó entrevistando a la administradora del centro de salud, así como a otros administrativos. (15)

PRINCIPE L. y SANTIAGO R. (2017) estudiaron efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos vs. Hospitales privados en Puerto Rico. El objetivo del estudio fue medir la relación del Modelo SERVQUAL con la satisfacción de los clientes en hospitales públicos en comparación con los hospitales privados. Y la relación entre las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL en hospitales públicos y hospitales privados. La muestra comprende a pacientes que hayan sido atendidos en un hospital público u hospital privado en Puerto Rico en los últimos 3 años. Registró 203 cuestionarios completados de pacientes que fueron atendidos en Hospitales en Puerto Rico. Según los resultados obtenidos las Pruebas T validan la primera parte del modelo propuesto en la investigación donde se relacionan los Hospitales Públicos y Hospitales Privados con las variables del modelo de calidad de servicios SERVQUAL y la satisfacción del cliente. Utilizó Correlación de Pearson para la asociación de las variables encontrando los siguientes valores en Hospital Privado ( $M=3.36$ ,  $SD=1.04$ ) y en Hospital Público [ $M=2.94$ ,  $SD=1.12$ ;  $t(197) = 2.46$ ,  $p=.015$ ]. Las concluyeron que existe una relación entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios además que existe diferencia entre la calidad de servicios en Hospitales Públicos

vs. Hospitales Privados. Los hospitales privados brindan mayor satisfacción a sus clientes. (16)

HERNÁNDEZ Y COL. (2016) investigó sobre Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos Salud Pública de México; describe el marco conceptual en afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México; método Encuesta de Satisfacción y calidad percibida de Usuarios del Sistema de Protección Social en Salud de México. La muestra fue de 26 493 entrevistados a nivel del estado y a nivel nacional. Se analizó los elementos metodológicos de los estudios de 2013, 2014 y 2015. La encuesta captura información sobre calidad percibida y satisfacción. Se describen indicadores de índices de satisfacción y porcentaje de problemas de calidad reportados. Realizaron diagramas de Pareto, correlación entre indicadores y se contrastó con la satisfacción con modelos multivariados. Conclusión. Midieron la satisfacción y calidad percibida de los usuarios afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. (17)

### **2.1.2. Antecedente nacional**

FERNÁNDEZ R. (2014) realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y correlacional sobre “Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de la provincia a consulta externa de cardiología del Instituto Nacional del Corazón INCOR” cuyo objetivo fue: Determinar la influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción del paciente cardiopata transferido a la consulta externa de Cardiología del Instituto Nacional del Corazón. Con una muestra de 470 pacientes. El método para extracción de datos fue una encuesta con un cuestionario de investigación de SERVQUAL modificado. De las cinco dimensiones evaluadas se encontró insatisfacción en aspectos tangibles 71.28%, fiabilidad 84.04%, respuesta rápida 71.7%, dimensión seguridad

45.96%, dimensión empatía 61.49%, ( $p=0.0010$ ). Sólo en la Dimensión seguridad se encontró el 52% de satisfacción. Por ello, los pacientes de Provincia no se sienten que se les atiende con una calidad adecuada. (18)

DE LA CRUZ A. (2014) en su estudio descriptivo y transversal de la Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo del policlínico militar de chorrillos 2008. Con el objetivo determinar la relación entre percepción de la atención médica en el consultorio externo de Medicina General y la insatisfacción de la atención en Farmacia; el método utilizado, encuesta con un cuestionario validado. Los resultados lo sometieron a la prueba chi cuadrado y el nivel de significancia estadística significativa  $p<0.05$  e IC95 %. Muestra de 360 pacientes, el 62 % tenía percepción que la atención médica fue: regular, y el 21.1 % percibía que era mala y sólo el 16.9% mencionaba que era buena. En Farmacia del policlínico el 49.5 % calificó de regular; el 19.7 % manifestaba que era buena y el 30.8 % sostenía que era mala. Concluyó que existe una relación directa entre la percepción de la atención médica en Medicina General y la atención en Farmacia con baja aprobación. (19)

REDHEAD (2015) investigando sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”. Objetivo, establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo transaccional y descriptivo correlacional. Recopiló la información usando el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Demostró que si existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. (20)

RAMÍREZ V. (2016) realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional de Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yuri maguas, 2016. Con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital; en este estudio utilizó una muestra de 30 usuarios que reciben los servicios de la farmacia del Hospital. El método utilizando, encuesta con un cuestionario validada por un Juicio de Expertos. Encontró que existe una relación directa y positiva de 0.2705 de coeficiente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas. (21)

SIFUENTES O. (2016), estudió satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Objetivo, determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tomo como muestra a 194 usuarios hospitalizados; método aplicó dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad. Aplicó la prueba estadística chi cuadrado y concluyó que: El 51 % de los usuarios hospitalarios tienen un bajo nivel satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, sólo 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, y el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio; pero el 16 % presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. Concluyó que existe una relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería con una significancia de  $p < 0.05$ . (22).

## **2.2. Bases Epistemológicas.**

El concepto de calidad, ha sufrido cambios con el transcurrir del tiempo, más aun en el proceso de la industrialización de la sociedad. Así en el periodo medieval de la historia, las organizaciones laborales exigían largos períodos de preparación antes de ser

llamados maestros artesanos. (23) Recién en el siglo XX, la calidad adquiere gran importancia debido a que las empresas cada vez se hacen más competitivas. Precisamente, en este periodo, aparecen los pensadores que postulan las teorías modernas de la calidad. Entre los que destacan Frederick W. Taylor, quien postuló nuevos métodos para aumentar la producción, entonces, percibió que los trabajadores eran valorados por su producción (Taylorismo), esta corriente perduró una parte del siglo pasado, la calidad, en su concepto actual, distaba mucho de esa forma de pensamiento. En 1931, Walter E. Shewart, publica *Economic Control of Quality of Manufactured Products*, en el que propone la aplicación de la estadística a la producción para mejorar la calidad. Pero, Edwards Deming, postula el control estadístico de la calidad en Estados Unidos. Por otro lado, Juran J, implementa y desarrolla el control de calidad en Japón, sus obras como “Manual de control de calidad” o “el liderazgo para la calidad”, y “la planificación para la calidad” refleja sus postulados. Ishikawa K, también propuso teorías de control de calidad, para la industria en Japón, como el diagrama causa-efecto, que sirve para el análisis de la causalidad de un fenómeno. Así también, Avedis Donabedian (1980) propuso una definición de calidad asistencial, refiere que la Calidad de la atención es el más alto bienestar que puede obtener un cliente. (24)

Desde la perspectiva actual, se puede mencionar dos corrientes filosóficas de la calidad, como dice Roas (2016), la escuela europea y la escuela norteamericana. Entre los representantes de la escuela europea se encuentra Grönroos quien postula cuatro elementos de la calidad: la creación del servicio de calidad, la producción de la calidad del servicio, la oferta de la calidad del servicio, y la imagen del servicio. Este enfoque filosófico se centra en lo que el usuario busca realmente y qué es lo que califica como bueno; establece dos dimensiones del servicio entregado: la calidad técnica del servicio (lo que el cliente quiere), y la calidad funcional (cómo se prestará el

servicio). Ambos, concatenados, generan una imagen en el cliente quien califica en función a su experiencia previa. Otro representante de esta escuela es Eiglier y Langeard, ellos consideran la calidad como un producto tangible, la calidad del servicio la equiparan a la fabricación de un producto de calidad. Una tercera “modelo tridimensional de la calidad del servicio” que es sostenido por Lehtinen y Lehtinen: calidad física, calidad interactiva y calidad corporativa.

Por otro lado, la escuela norteamericana también posee tres representantes: Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes plantearon el modelo SERVQUAL (Servicio de Calidad), esta teoría sostiene que la calidad del servicio es la diferencia entre la expectativa y la percepción, a la falta de conocimiento de parte de la organización de lo que realmente espera el cliente (expectativa) lo denomina brechas.

Cronin y Taylor, también representantes de esta escuela, cuestionan el modelo SERVQUAL, debido a la complejidad, de su ejecución y sostiene que sólo con la percepción se logrará determinar la calidad del servicio y crean el modelo SERPERF (Servicio Percibido); un tercer representante es Teas quien plantea que para determinar la calidad del servicio se debe medir mediante dos tipos de instrumentos: el desempeño evaluado y la calidad normada. (25)

Las definiciones de la satisfacción del usuario, recibe diferentes formas de enfoque académico tanto de servicios como del acabado final del producto. La satisfacción del usuario es lo que todo empresario busca para poder medir la calidad de su producto o el servicio que ofrece su firma además es un elemento fundamental del marketing. Actualmente se pueden encontrar numerosas definiciones sobre la satisfacción como menciona Giese y Cote (2000), Moliner (2004) y Parra (2006) citado por Ros A, 2016 (26) como se puede apreciar en las siguientes líneas:

Según Howard y Sheth (1969), la satisfacción es un estado cognitivo derivado de la adecuación de la recompensa recibida respecto al sacrificio realizado

Por su parte Hunt (1977), sostiene que la satisfacción es la evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se esperaba

Así también Oliver (1980), refiere que satisfacción es el estado psicológico final resultante de unir la sensación de la desconfirmación de expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo afectiva

En cambio Churchill y Surprenant (1982) se refieren a la satisfacción como la respuesta a la comparación de los costes/beneficios en relación a los esperados

Por otro lado Westbrook y Reilly (1983) definen la satisfacción como respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación de las percepciones con las necesidades y deseos del individuo

También Day (1984), sostiene que la satisfacción es la respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo

Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987) refieren que la satisfacción es la sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de uso.

Por otro lado Fornell (1992), sostiene que la satisfacción es la evaluación general posterior a la compra.

Por su parte Mano y Oliver (1993), sobre la satisfacción lo definen como el juicio evaluativo posterior al consumo que varía a lo largo de un continuo hedónico

Halstead et al. (1994) sostiene que es la respuesta afectiva a una transacción específica resultante de la comparación del rendimiento del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra

En otro momento Oliver (1997), sobre la satisfacción definen como el juicio del rendimiento que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo

Por otro lado Giese y Cote (2000), refieren que la satisfacción es un conjunto de respuestas afectivas de intensidad variable que se dan en un momento temporal específico, de duración limitada y a determinados aspectos del consumo de un producto.

Así mismo para Vanhamme y Snelders (2001), la satisfacción es un estado psicológico y relativo que resulta de una experiencia de compra y/o consumo

En cambio para Martínez-Tur et al. (2001), la satisfacción es una evaluación postconsumo, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. (27, 28, 29)

### **2.3 Bases Culturales**

La cultura entendida como las diversas formas de expresión de un grupo humano, organización, sociedad, nación, con sus costumbres, creencias, practicas, formas de comportamiento, dialectos etc; se manifiesta dentro de una sociedad, necesariamente, como sostiene la teoría de los sistemas sociales, centrado en la comunicación de los grupos humanos.

Aunque parezca un tema para expertos el concepto de cultura cobra vigencia cuando se habla desde un enfoque de calidad de un producto o de un servicio. Un paradigma de la cultura y la calidad es la nación japonesa, que gracias al aporte de Deming sobre calidad, desde cuya perspectiva mejoraron y perfeccionaron su propia industria la cual adoptaron como un estilo de vida, una forma de pensamiento, un modelo, una guía, una respuesta como grupo humano, totalmente organizados, como se puede apreciar en el prestigio que posee actualmente la industria japonés, visto así el aspecto cultural de todo un pueblo cobra relevancia y es vigente para

nuestros tiempos, por lo que las empresas hoy en día son más competitivos de tal manera que cada vez se van perfeccionando de acuerdo a sus necesidades y a los logros que van alcanzando. Así, actualmente, una organización a no se puede concebir sin que tenga una cultura de calidad. (30)

En el Perú, para el año 2012 ya se contaba con 1000 empresas privadas certificados con el sistema ISO 9001 (ISO es una organización internacional que agrupa los institutos internacionales de normalización con el objetivo de certificar a las organizaciones de distintas partes del mundo que cumplan con ciertos parámetros mínimos de calidad del producto), con esa preocupación el 2014 crean el sistema nacional de calidad SNC, la que actualmente, promueve una cultura de calidad con la responsabilidad de impulsar las políticas de calidad y certificar a las empresas públicas y privado.(31)

#### **2.4 Base científica**

La teoría que postula Avedis Donabedian sostiene que debe evaluarse tres dimensiones: estructura; que tiene que ver con las características físicas de la organización, personal equipos, instalaciones físicas, reglamentos; proceso, lo que hace la organización por los pacientes, los procedimientos y Resultado, que evalúa si cumplió o no los indicadores, gastos, si logro el bienestar de los pacientes. Esta teoría estudia la calidad de la atención en función de los resultados obtenidos.

Por otro lado la teoría de Gronroos, sostiene que la calidad es objetiva y es aceptable; compara la expectativa con la percepción del propio usuario.

La metodología Servqual, es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L Berry, como uno de sus métodos obtenidos en una investigación iniciada en 1985, lo cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de calidad de servicio. Este modelo es también conocido

como “modelo de discrepancias”. Para los autores existe una calidad esperada y una calidad percibida. En el desarrollo de esta teoría es un estudio empírico desde el punto de vista del cliente con el modelo de calidad del servicio. En 1998, el modelo se redefinió y denominó SERVQUAL. (32)

$$\text{Satisfacción} = \Sigma(P_j - E_i)$$

Parasumaran y colaboradores postulan para este método cinco dimensiones:

- a) Empatía; interés que se manifiesta por el usuario
- b) Confiabilidad; la destreza con que se brinda el servicio al usuario
- c) Seguridad; es el grado de conocimiento del servicio que se brinda
- d) Capacidad de respuesta; rapidez con que se presta el servicio.
- e) Aspectos tangibles; se refiere a las instalaciones y equipos con que cuenta la empresa para brindar el servicio.

### 2.3.2 Escala SERVPERF

La teoría de Cronin y Taylor, citado por Feldmeuth (2017), postulan la escala *Service Performance*, SERVPERF, es una modificación del modelo SERVQUAL. Mide el desempeño del servicio y la calidad del servicio. Para este método lo más importante para determinar la calidad de servicio es utilizar las percepciones. Para ello propusieron cuatro diferentes variables para medir la calidad del servicio: Percepción-expectativas; (Percepción-expectativas) desde su Importancia; Percepciones y Percepciones desde su Importancia. Primera ecuación es la puntuación del SERVQUAL; la segunda, el peso relativo de SERVQUAL, y, las últimas dos, puntuación y peso relativo del SERVPERF. La puntuación SERVPERF es la sumatoria de las puntuaciones de percepción. Lo resume en la fórmula: (32)

$$\text{Calidad percibida} = \Sigma P_j$$

Ambos modelos de evaluación de calidad y satisfacción poseen ventajas y desventajas, según los criterios de algunos autores. Entre

las ventajas del modelo SERVQUAL se refieren que es un Modelo básico para todos los sectores y tipos de negocio, facilita la identificación de puntos focales de calidad en la percepción de los clientes, el modelo tiene validez convergente y discriminatoria; entre las desventajas más resaltantes podemos mencionar que este modelo presenta Inestabilidad en el tiempo y además demanda de mayor tiempo en la recolección de datos. Por otro lado el modelo SERVPERF tiene la ventaja de ser un modelo básico para todos los sectores negocio, posee validez convergente y discriminatoria, en su aplicación se utiliza menor tiempo de recolección de los datos y por lo tanto tiene menor costo operativo; la crítica a este modelo está en relaciona la inestabilidad en el tiempo. Aun así, los dos modelos son válidos de son válidos en su aplicación según se acomoden en el tipo de cliente a analizar, entonces como la consistencia del modelo SERVPERF es similar a la de SERVQUAL y de menor costo y tiempo de entrega, en los estudios de evaluación de calidad, el modelo SERVPERF es el más utilizado en un 90% de los artículos empíricos. (33)

Otro modelo teórico multidimensional, postulado por Brady y Cronin, sostiene que la percepción de la calidad del servicio, por los usuarios, es evaluado desde distintos niveles para tener una percepción global desde tres dimensiones: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados (32)

## **2.5 Base Normativa**

En el Perú, el ministerio de salud mediante una R.M. 519- del 2006 crea el sistema de gestión de calidad en salud y resuelve un conjunto de medidas a fin que la organización dirija en temas de gestión de políticas de calidad. Para el 2009 el ministerio de salud da un paso más en temas de calidad con la R.M. 727-2009 del MINSA en donde establece la política nacional de calidad en salud con el fin de contribuir en la mejorar de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud

establece la implementación de directrices a cargo de la Autoridad Sanitaria Nacional. Luego, el 2011, publica un documento guía, mediante la RM N° 527-2011/MINSA, “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, con el que se establece una guía para medir la calidad a través de la satisfacción. Así también, la RM N° 095-2012/MINSA. Guía Técnica. Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para Gestión de la Calidad, complementa para su aplicación a como gestión de calidad. En ese sentido, mediante Ley N° 30224 / 11 Julio 2014 se crea el Sistema Nacional para la Calidad, Crea el Consejo Nacional para la Calidad, Crea el Instituto Nacional de Calidad. Entonces se establece que el Ministerio de la Producción es la entidad competente para dictar la política nacional sobre calidad entidad que actualmente rige. Así también mediante RM N° 502-2016/MINSA. NTS N° 029-MINSA/DIGEORES V.02; documento que establece la “Auditoria de la calidad en la atención en salud”. Todos estos documentos se encuentran vigentes y son de aplicación. (31)

## **2.6 Bases Conceptuales**

### **2.6.1 conceptos de calidad**

Ishikawa refiere que un trabajo de calidad debe diseñar, producir un bien o servicio que sea útil lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario.

Alayo, C. (2016) cita a Avedis Donabedian y a Edward W. Deming sobre la calidad: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes", "la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto", respectivamente. (34)

Así también “La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming citado por Readhed (10)

### **2.6.2. Características de la calidad**

Es el conjunto de cualidades que deben tener los servicios de salud en el proceso de atención a los usuarios desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto para los proveedores como por los usuarios.(35) La propuesta por Donabedian es aceptada por el Ministerio de Salud. “la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios”. (35)

### **2.6.3. Dimensiones de evaluación de la calidad**

Según Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L citado por Olaza (2016) la calidad del servicio posee cinco dimensiones:

- a) Confiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó.
- b) Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- c) Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad confianza y confianza en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
- d) Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada.
- e) Aspectos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal. (36)

### **2.6.4. Satisfacción del paciente**

El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios”. (37)

La satisfacción del cliente también es considerada como el “nivel del estado de ánimo de la persona” luego de contrastar las cualidades los productos o servicios, entonces “Calidad es adecuar al uso” “Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas del cliente”. Satisfacción también es la sensación que percibe el individuo cuando lograr el equilibrio entre la necesidad o necesidades y la motivación (38)

La evaluación de la satisfacción del paciente y los servicios de cuidado de la salud es bastante común. Podemos mencionar cuatro factores. Primero, el ejercicio tiene validez frente al mercado interno del servicio de salud: los clientes como consumidores por lo que se busca aumentar la eficacia para mejorar el producto. Segundo, se busca la satisfacción del paciente recuperando su salud. Tercero, al ser el servicio con fondos del sector público, los clientes comentan y se preocupan por la implementación de políticas de cuidado de la salud. Cuarto, se cree que la evaluación de la satisfacción del cliente es fáciles de realizar. (39) (40) (41) (42)

## **2.7. Definición de términos básicos.**

**Calidad**, la totalidad de partes y características de un producto que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresas implícitas. (35).

**Evaluación de la calidad**, proceso que considera tres criterios: estructura, proceso e impacto. (35).

Satisfacción, sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. (35).

**Tangibles**, Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. (35).

**Confiables**, la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho. (3).

**Respuesta del personal**: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud. (35).

**Seguridad**, conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza. (35).

**Empatía**, el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. (35).

**Oncología médica**, Se define como la subespecialidad de la Medicina interna que se ocupa del diagnóstico de las neoplasias, de los modos de progresión y extensión de la enfermedad, de la coordinación de las terapéuticas radicales y paliativas y de la asistencia integral del diagnóstico hasta la epicrisis. (2)

**Usuario Externo**, Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. (35)

**Calidad de la 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, eficiencia y satisfacción del usuario. (34)

### III VARIABLES E HIPÓTESIS

#### 3.1 Definición de variables:

**Variable 1:** Calidad percibida por los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren: 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, eficiencia y satisfacción del usuario. (29)

**Variable 2:** Satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios de oncología de la institución

### 3.2 Operacionalización de variables

| VARIABLE   | DEFINICIÓN  | DIMENSIONES            | INDICADORES   | ESCALA DE MEDIDA  |
|--|---|------------------------|---|---|
| Calidad percibida por los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. | La calidad de atención percibida es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio. | Confiabilidad          | Cortesía<br>Amabilidad<br>Transmisión de confianza          | Escala tipo Likert cinco valores<br><br>1=Muy mala<br>2=Mala<br>3=Regular<br>4=Buena<br>5=Muy buena |
|  |   | Capacidad de respuesta | Rapidez<br>Accesibilidad<br>Disponibilidad de atención      |   |
|  |   | Seguridad              | Medidas de seguridad de la atención<br>Seguridad física     |   |
|  |   | Empatía                | Atención personalizada<br>Generosidad<br>Identificación     |   |
|  |   | Aspectos Tangibles     | Instalaciones físicas,<br>equipos, apariencia de la persona |   |
| Satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.       | Respuesta de los consumidores por las percepciones entre esas expectativas y la percepción del servicio recibido.   | Satisfacción           | Nivel de satisfacción<br>(percepción –expectativa)          | -1=Insatisfecho<br>0=Satisfecho<br>1=Muy satisfecho   |

### **3.3 Hipótesis general e hipótesis específica**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

La calidad percibida se relaciona en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

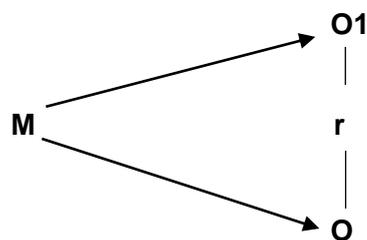
## IV METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo Aplicada. Porque en su ejecución se buscó la aplicación y obtención de resultados prácticos de conocimientos. De enfoque cuantitativo, porque se obtuvo datos como medición numérica para probar la hipótesis y para el análisis estadístico. Y es estudio transversal, porque se recolectó los datos a los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en un solo momento a través de la encuesta, desde 5 de junio al 30 de agosto del 2018. (43)

### 4.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, porque no se realizó manipulación de las variables, sólo se observó el fenómeno, en forma individual, los pacientes llenaron la encuesta espontáneamente, en forma natural, para después analizarlos. Es de nivel relacional, porque examinó la relación existente entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, describen la relación entre variables, como menciona Hernández. (43)



M: usuario externo del servicio de oncología

O1: calidad de atención

r: Es el coeficiente de relación entre las dos variables.

O2: satisfacción

### 4.3 Población y muestra

Población: La población (N), se tomó como referencia a los pacientes externos atendidos en el área de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en todo el año anterior dividido entre doce, determinándose que 1767 pacientes como promedio son atendidos por mes, en dos turnos, en el área de oncología médica

Muestra: la unidad de análisis fue un paciente atendido en el área de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018, escogido al azar. Para hallar el tamaño de muestra se usó la siguiente fórmula para muestras mayor a 30 unidades.

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

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: nivel de confianza 95%

p: Probabilidad de éxito 50 %

q: Probabilidad de fracaso 50 %

e: Error permisible (Diferencia proporción poblacional y muestral)

El tamaño de la muestra n se halló con un nivel de confianza al 95 %, con un error permisible que fue al 5 %; las probabilidades tanto de éxito como de fracaso lo consideramos en un 50 % que ocurra para cualquiera de los dos situaciones, p y q, que traducidos desde las tablas estadísticas fue como sigue:

$$n = \frac{1767(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(1766)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{1697,03}{5,3754} = 316$$

Por ello se trabajó con una muestra de 316 usuarios externos del servicio de oncología médica del hospital que asistieron entre el mes de junio y julio del 2018.

**Criterios de Inclusión:** Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años, al momento que acuden al servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. La investigación se realizará únicamente a los pacientes con la condición de: Tratamiento Ambulatorio.

**Criterios de Exclusión:** Menores de 18 años y acompañante y aquellos pacientes que presenten algún tipo de discapacidad por lo que no puedan expresar su opinión. Usuarios que no desee participar en el estudio. Usuarios con trastornos mentales.

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

La técnica de aplicación de la encuesta fue de manera personal, elegida en forma aleatoria. El instrumento que se utilizó en esta investigación se tomó del documento “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. MINSA que se encuentra vigente para su aplicación a nivel nacional. Se hizo una adaptación para Essalud específicamente motivo por el cual se le sometió a un cálculo de validez interna del cuestionario con una prueba de Cronbach para verificar si la adaptación de las preguntas modificaba lo propuesto por el documento mencionado líneas arriba. Se encontró que en la escala de Cronbach tenía alta significancia al realizar los cálculos con un piloto de 31 pacientes externos, para evaluar la confiabilidad de consistencia interna del instrumento.

El Cuestionario SERVQUAL que midió la calidad de servicio del área de oncología médica, tiene cuatro partes:

- 1) El consentimiento informado
- 2) Datos generales del encuestado.
- 3) 22 Preguntas de las expectativas del usuario externo de oncología médica.
- 4) 22 Preguntas sobre la percepción de la calidad de servicio recibido en el área de oncología médica.

Se consideró cinco dimensiones para evaluar la calidad:

- Confiabilidad: Preguntas del 01 al 05

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.

2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado.

3. Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.

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

5. Que las citas se encuentran disponibles y se obtenga con facilidad.

- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09

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

7. Que la atención a las quejas y reclamos sean oportunas.

8. Que le orienten en el cumplimiento de las medidas de seguridad.

9. Que la atención en farmacia sea rápida

- Seguridad: Preguntas del 10 al 13

10. Que La atención en el consultorio se respete su privacidad

11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.

12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

13. Que el médico que le atiende (e), le inspire confianza

- Empatía: Preguntas del 14 al 18

14. Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
15. Que el médico que le atiende, muestre interés en solucionar su problema de salud.
15. Que usted comprenda la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención.
17. Que usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.
18. Que usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22
19. Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.
20. Que la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
21. Que los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
22. Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cómodo.

Las preguntas de Expectativa como de Percepción presenta el diseño del modelo de escala de Likert del con valores cualitativos del 1 al 5, considerando 1 la más baja y 5, la más alta. La calidad percibida se determinó según modelo SERVPEF; las preguntas de percepción que se toma de SERVQUAL modificado que establece el ministerio de salud como modelo para su aplicación a nivel nacional.

La determinación de la satisfacción se realizó mediante la diferencia entre expectativa y percepción considerando tres indicadores. Los resultados para la obtención de la satisfacción de acuerdo a la brecha entre expectativa y percepción mediante la siguiente calificación:

Percepción– expectativa= cifra positiva, usuario muy satisfecho.

Percepción– expectativa = cero, usuario satisfecho.

Percepción– expectativa = cifra negativa, usuario insatisfecho.

#### **4.5 Procedimiento de recolección de datos**

Para la ejecución de la encuesta se dio inicio presentando una solicitud al Director del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Se Coordinó con los directivos de oficinas y jefaturas correspondientes (Comité de investigación y comité de ética de la institución hospitalaria). Luego se procedió a organizar la logística y capacitación para la recolección de los datos. Identificamos la población muestral. Y la ubicación del área de oncología. A todos los pacientes externos que asistían para atenderse al área de oncología médica se les proporcionaba un documento de consentimiento informado, previo a la encuesta del Servqual, en donde el paciente, después de leerlo, tomaba la decisión de participar o no participar en la encuesta; luego de aceptar su participación informado se le entregaba tres hojas impresas donde procedían a responder las preguntas del cuestionario en un tiempo promedio de 12 minutos.

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

Se creó una base de datos en el programa Excel a partir de las respuestas del cuestionario de los pacientes externos que acudieron al servicio de oncología. Para hallar los cuadros y gráficos descriptivos se utilizó programa estadístico informático Spss. Para la prueba de hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman con el programa estadístico Spss.

## V RESULTADOS

### 5.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS:

**CUADRO N° 5.1.1** Sexo de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018

| <b>Sexo</b>      | <b>Número</b> | <b>Porcentaje</b> |
|------------------|---------------|-------------------|
| <b>Masculino</b> | 127           | 40,2              |
| <b>Femenino</b>  | 189           | 59,8              |
| <b>TOTA</b>      | 316           | 100,0             |

Fuente: diseño de los autores

**CUADRO N° 5.1.2** Edad de los pacientes encuestados los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

| <b>Edad</b> | <b>Número</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-------------|---------------|-------------------|
| 21 a 30     | 23            | 7,3               |
| 31 a 40     | 43            | 13,6              |
| 41 a 50     | 142           | 44,9              |
| 51 a mas    | 108           | 34,2              |
| Total       | 316           | 100,0             |

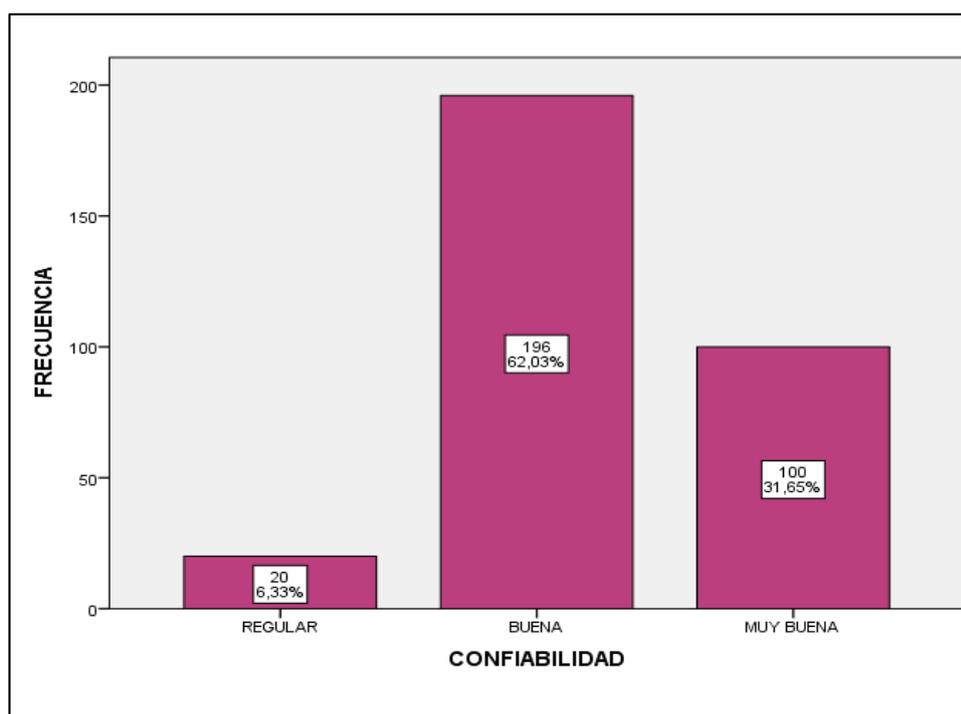
Fuente: diseño de los autores

**Cuadro 5.1.3** Niveles de la dimensión confiabilidad percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                                | Niveles   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------------|-----------|------------|------------|
| <b>Confiabilidad percibida</b> | regular   | 20         | 6,3        |
|                                | buena     | 196        | 62,0       |
|                                | Muy buena | 100        | 31,6       |
|                                | total     | 316        | 100,0      |

Fuente: diseño de los autores

**Grafico 5.1.1** Porcentaje de nivel de la dimensión confiabilidad percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.



Fuente: diseño de los autores

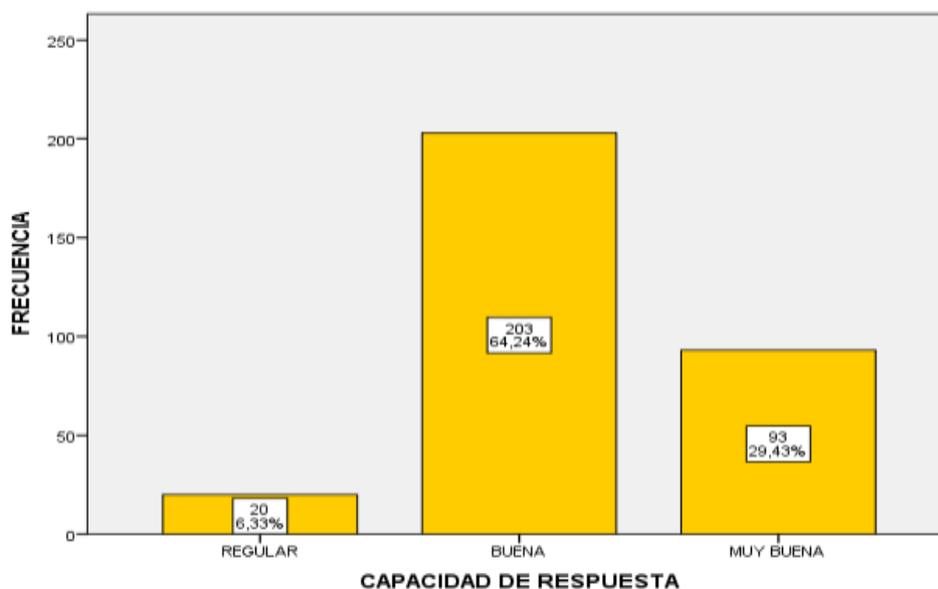
En el gráfico 5.1.1 se puede apreciar que, de 316 personas encuestadas, el 62,03% calificó como buena atención al área de oncología médica y el 31,65% calificó como muy buena calidad. Así también se observa que el 6,33% percibe que la confiabilidad es regular.

**Cuadro 5.1.4** Niveles de la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                               | Niveles   | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|-----------|------------|------------|
| <b>Capacidad de respuesta</b> | regular   | 20         | 6,3        |
|                               | buena     | 203        | 64,2       |
|                               | Muy buena | 93         | 29,4       |
|                               | total     | 316        | 100,0      |

Fuente: diseño de los autores

**Grafico 5.1.2** Porcentaje de nivel de la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.



Fuente: diseño de los autores

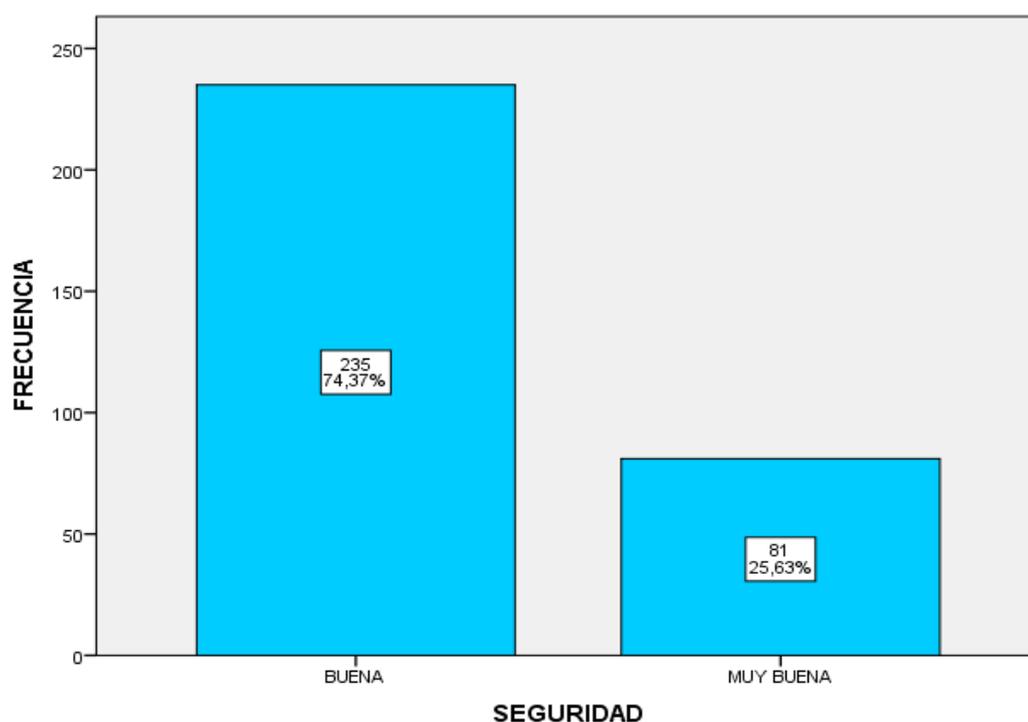
En el gráfico 5.1.2 se observa que, de 316 personas encuestadas, el 64,24% calificó como buena atención al área de oncología médica y el 29,43% calificó como muy buena calidad, Pero también el 6.33% percibe que la confiabilidad es regular.

**Cuadro 5.1.5** Niveles de la dimensión seguridad percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                  | Niveles   | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|-----------|------------|------------|
| <b>seguridad</b> | buena     | 235        | 74.4       |
|                  | Muy buena | 81         | 25.6       |
|                  | total     | 316        | 100        |

Fuente: diseño de los autores

**Gráfico 5.1.3** Porcentaje de nivel de la dimensión seguridad percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.



Fuente: diseño de los autores

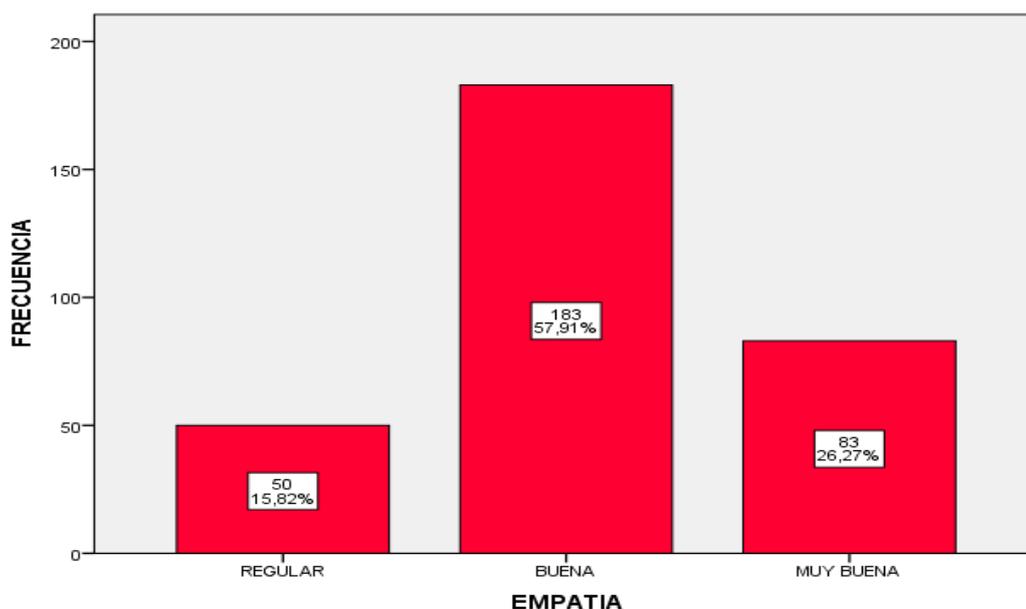
En el gráfico 5.1.3 respecto a la dimensión seguridad, se observa que, de 316 personas encuestadas, el 74,37 % calificó como buena atención al área de oncología médica y 25,63 % calificó como de muy buena calidad.

**Cuadro 5.1.6** Niveles de la dimensión empatía percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                | Niveles   | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|-----------|------------|------------|
| <b>Empatía</b> | regular   | 50         | 15,8       |
|                | buena     | 183        | 57,9       |
|                | Muy buena | 83         | 26,3       |
|                | total     | 316        | 100,0      |

Fuente: diseño de los autores

**Gráfico 5.1.4** Porcentaje de nivel de la dimensión empatía percibida por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.



Fuente: diseño de los autores

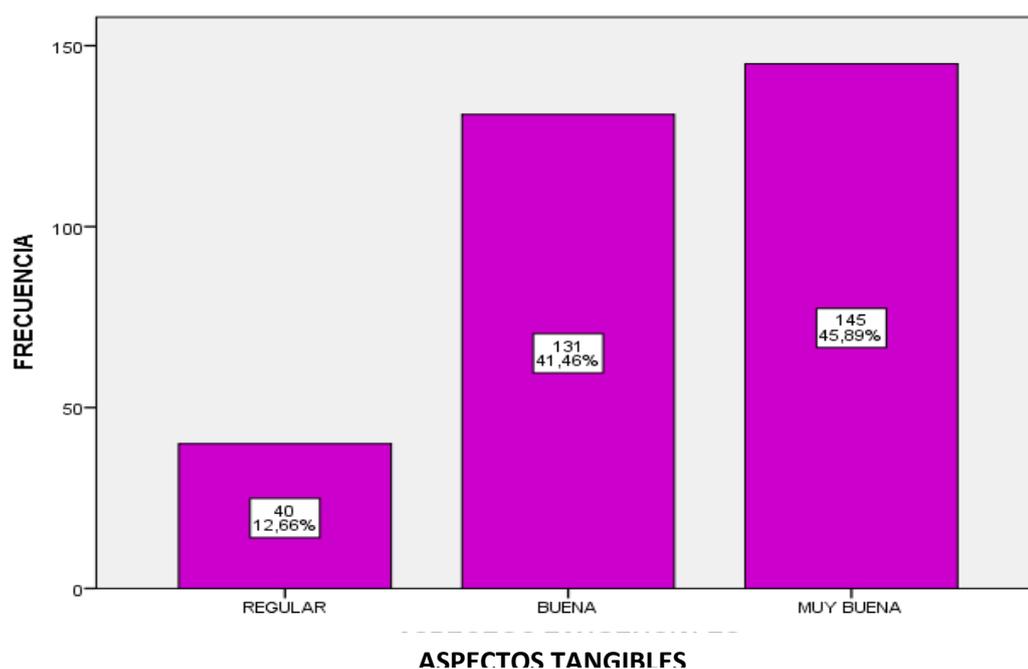
En el gráfico 5.1.4 se observa que, de 316 personas encuestadas, 57,91 % calificó como buena atención al servicio, el 26,27 % calificó como de muy buena calidad, Pero también se observa que el 15,82 % percibe que la confiabilidad es regular.

**Cuadro 5.1.7** Niveles de calidad de la dimensión aspectos tangibles percibidos por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                           | Niveles        | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|----------------|------------|------------|
| <b>Aspectos tangibles</b> | insatisfecho   | 11         | 3,5        |
|                           | satisfecho     | 203        | 64,2       |
|                           | Muy satisfecho | 102        | 32,3       |
|                           | total          | 316        | 100,0      |

Fuente: diseño de los autores

**Gráfico 5.1.5** Porcentaje de nivel de calidad de la dimensión aspectos tangibles percibidos por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.



Fuente: diseño de los autores

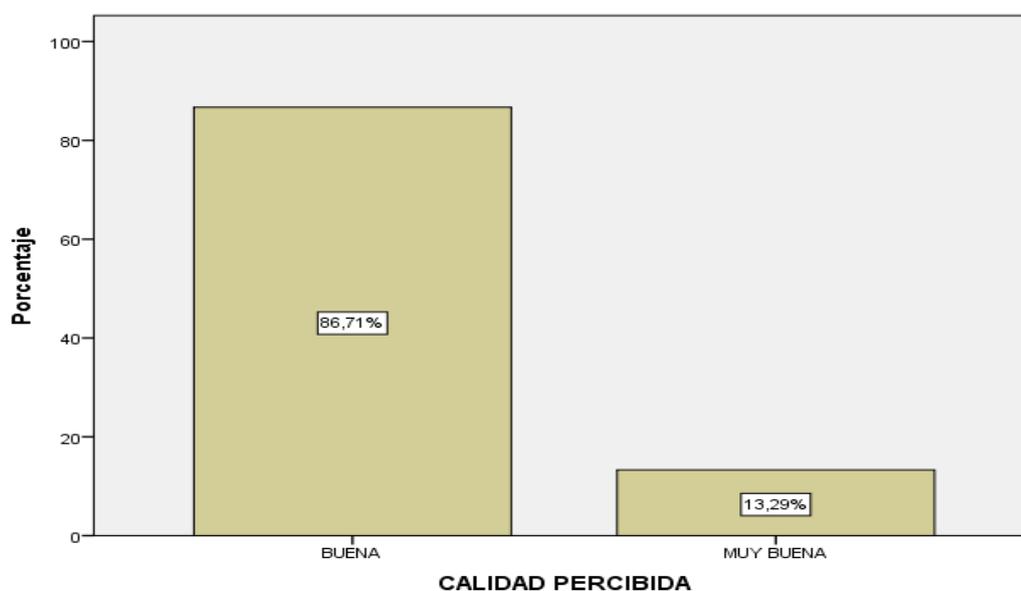
En el gráfico 5.1.5 se observa que, de 316 personas encuestadas, el 41,46 % calificó como buena atención al área de oncología médica y el 45,89 % calificó como de muy buena calidad, por otro lado se observa que el 12,66 % percibe que la confiabilidad es regular.

**Cuadro 5.1.8** Nivel de calidad percibidos por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                          | Nivel     | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|-----------|------------|------------|
| <b>Calidad percibida</b> | buena     | 274        | 86,7       |
|                          | Muy buena | 42         | 13,3       |
|                          | total     | 316        | 100,0      |

Fuente: diseño de los autores

**Gráfico 5.1.6** Porcentaje de nivel de calidad percibidos por los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.



Fuente: diseño de los autores

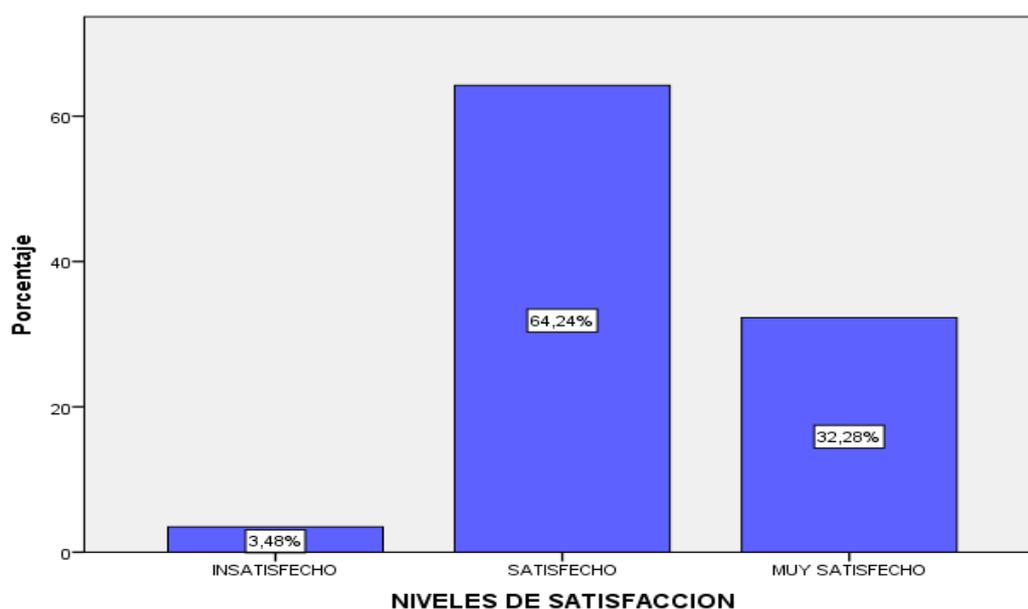
En el gráfico 5.1.6 respecto a la variable calidad percibida, se observa que, de 316 personas encuestadas, el 86,71 % calificó como buena atención al área de oncología médica y también se observa que el 13,29% percibe que la confiabilidad es regular.

**Cuadro 5.1.9** Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

|                     | <b>Niveles</b>  | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| <b>Satisfacción</b> | insatisfecho    | 11                | 3,48              |
|                     | Poco satisfecho | 203               | 64,2              |
|                     | satisfecho      | 102               | 32,3              |
|                     | total           | 316               | 100,0             |

Fuente: diseño de los autores

**Gráfico 5.1.7** Porcentaje de nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018



Fuente: diseño de los autores

En el gráfico 5.1.7 respecto a la variable satisfacción se observa que, de 316 personas encuestadas, el 64,24 % calificó como satisfecho del servicio de oncología médica y el 32,28 % calificó como muy satisfecho, Pero también se observa que el 3,48% manifiesta insatisfacción.

## 5.2 RESULTADOS INFERENCIALES

### 5.2.1 Prueba de hipótesis general

**Cuadro 5.2.1** Correlación y significancia entre la calidad percibida y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018

|                 |                   |                            | Calidad percibida | Satisfacción |
|-----------------|-------------------|----------------------------|-------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Calidad percibida | Coeficiente de correlación | 1,000             | ,362**       |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | .                 | ,000         |
|                 |                   | n                          | 316               | 316          |
|                 | Satisfacción      | Coeficiente de correlación | ,362**            | 1,000        |
|                 |                   | Sig. (bilateral)           | ,000              | .            |
|                 |                   | n                          | 316               | 316          |

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

Ho = La calidad percibida no se relaciona en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

Hi =La calidad percibida se relaciona en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

Si  $p < 0.05$  se rechaza Ho

En la tabla 5.2.1 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: La calidad percibida se relaciona en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao Essalud 2018. Con un Rho de Spearman= 0,362 que describe una correlación positiva moderada.

## Contrastación de Hipótesis específica 1

**Cuadro 5.2.2** Correlación y significancia entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018

|                 |               |                             | CONFIABILIDAD | SATISFACCION |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------|--------------|
| Rho de Spearman | Confiabilidad | Coefficiente de correlación | 1,000         | ,107         |
|                 |               | Sig. (bilateral)            | .             | ,056         |
|                 |               | n                           | 316           | 316          |
|                 | Satisfacción  | Coefficiente de correlación | ,107          | 1,000        |
|                 |               | Sig. (bilateral)            | ,056          | .            |
|                 |               | n                           | 316           | 316          |

Ho No existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

H1 Existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

Si  $p < 0.05$  se rechaza Ho

En la tabla 5.2.2 se observa que el valor de significancia  $p > 0.05$  entonces no podemos con certeza establecer que estadísticamente existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. Además, según el coeficiente de rho de Spearman = 0,107 denota que hay una correlación muy baja entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción

## Contrastación de Hipótesis específica 2

**Cuadro 5.2.3** Correlación y significancia entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del área de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018

|                 |                        |                            | Capacidad de respuesta | Satisfacción |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,362**       |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000         |
|                 |                        | n                          | 316                    | 316          |
|                 | Satisfacción           | Coeficiente de correlación | ,362**                 | 1,000        |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .            |
|                 |                        | n                          | 316                    | 316          |

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

Ho No Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

H1 Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

Con  $p < 0.05$  se rechaza Ho

En la tabla 5.2.3 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. Con un Rho de Spearman= ,362 que se lee como correlación negativa baja

### Contrastación de Hipótesis específica 3

**Cuadro 5.2.4** Correlación y significancia entre la dimensión seguridad y la satisfacción del área de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018

|                 |              |                            | Seguridad | Satisfacción |
|-----------------|--------------|----------------------------|-----------|--------------|
| Rho de Spearman | Seguridad    | Coeficiente de correlación | 1,000     | ,244         |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | .         | ,000         |
|                 |              | n                          | 316       | 316          |
|                 | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,244      | 1,000        |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | ,000      | .            |
|                 |              | n                          | 316       | 316          |

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

Ho No existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018

H1 Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018

Con  $p < 0.05$  se rechaza Ho

En la tabla 5.2.4 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. Por otro lado el coeficiente de rho de Spearman = ,244 denota que existe una correlación baja entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción.

#### Contrastación de Hipótesis específica 4

**Cuadro 5.2.5** Correlación y significancia entre la dimensión empatía y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018.

|                 |              |                            | Empatía | Satisfacción |
|-----------------|--------------|----------------------------|---------|--------------|
| Rho de Spearman | Empatía      | Coeficiente de correlación | 1,000   | ,568**       |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | .       | ,000         |
|                 |              | n                          | 316     | 316          |
|                 | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,568**  | 1,000        |
|                 |              | Sig. (bilateral)           | ,000    | .            |
|                 |              | n                          | 316     | 316          |

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

Ho No existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

H1 Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

Con  $p < 0.05$  se rechaza Ho

En la tabla 5.2.5 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. Con un Rho de Spearman=0,568 lo cual denota una correlación positiva

## Contrastación de Hipótesis específica 5

**Cuadro 5.2.6** Correlación y significancia entre la dimensión empatía y la satisfacción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sologuren. Callao 2018.

|                 |                    |                             | Aspectos tangibles | Satisfacción |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|--------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Aspectos tangibles | Coefficiente de correlación | 1,000              | ,438**       |
|                 |                    | Sig. (bilateral)            | .                  | ,000         |
|                 |                    | n                           | 316                | 316          |
|                 | Satisfacción       | Coefficiente de correlación | ,438**             | 1,000        |
|                 |                    | Sig. (bilateral)            | ,000               | .            |
|                 |                    | n                           | 316                | 316          |

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

Ho No existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

H1 Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

Con  $p < 0.05$  se rechaza Ho

En la tabla 5.2.6 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa: Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. Con un Rho de Spearman= ,438 cuya lectura se traduce como una correlación positiva moderada

## VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados.

La contrastación de la hipótesis general con los resultados obtenidos nos conduce a afirmar lo siguiente:

En relación a la hipótesis general, al realizar la prueba de correlación de Rho de Spearman dio como resultado 0,362 lo que nos confirma que existe una relación moderada positiva entre la calidad percibida en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao Essalud 2018. Como se puede apreciar en la tabla 5.2.1

En relación a la hipótesis específica 1 se observa que el valor de significancia  $p > 0.05$  entonces se acepta la hipótesis nula: estadísticamente no existe una relación directa y significativa entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. Por otro lado el coeficiente de Rho de Spearman = 0,056 denota que no hay una muy baja relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción, lo que se observa en la tabla 5.2.2

En relación a la hipótesis específica 2 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, entonces, existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. El Rho de Spearman dio como resultado 0,362 por lo que se puede decir que existe una relación moderada positiva como se observa en la tabla 5.2.3

En relación de la hipótesis específica 3 se observa que el valor de significancia  $p < 0.05$  por ello se acepta la hipótesis alterna: entonces estadísticamente existe una relación directa y

significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. El coeficiente de Rho de Spearman dio como resultado 0,244 entonces hay una relación baja positiva entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción como se observa en la tabla 5.2.4

En relación de la hipótesis específica 4 se obtuvo un  $p < 0.05$  entonces rechazándose la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. El Rho de Spearman dio 0,568 entonces existe una correlación directa positiva como se puede ver en la tabla 5.2.5

En relación de la hipótesis específica 5 el valor de significancia  $p < 0.05$  entonces se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018. El Rho de Spearman dio 0,438 con lo que se puede mencionar que existe una relación inversa como se puede observar en la tabla 5.2.6

## **6.2 contrastación de resultados con otros estudios similares**

Realizando la comparación de los resultados obtenidos en esta investigación con otros estudios encontramos lo siguiente:

Según Salazar en su tesis Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía, reporta que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios califican en 92,1% hay satisfacción en la atención, y considera que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r = -0,184$ ;  $p = 0,000$ ). Por ello al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% hay atención

de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r = -0,192$ ;  $p < 0,000$ ). Nosotros encontramos que el 74,37% califica la atención como buena y el 25,63% lo califica como de muy buena calidad.

Por su parte HERMIDA, en su trabajo de Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. Aplicado en una muestra de 287 usuarios, el 77,4 % manifiesta satisfacción. Además concluyó que el 92,8 %, del servicio de odontología, 85,71 % del servicio de farmacia con un 85,00 % del servicio de psicología y el 72,7 % de usuarios de laboratorio clínico están satisfechos con la calidad de atención que brinda el centro de salud. Con lo que demuestra que el centro de salud mantiene un trato apropiado con los usuarios de dichos servicios en cuanto a la presente investigación el más alto porcentaje de calificación de la calidad se logró en la dimensión seguridad con 74,37% de calificación de la calidad como buena.

Cuando ÁVILA, T. y SAMANIEGO P, estudiaron “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas”. Ecuador; reporto que el 81% de los usuarios del centro mostró un nivel de satisfacción. El 94% de los pacientes manifestó satisfacción elevado por la calidad del trato en la atención. El 99% de los usuarios del centro respondió encontrarse satisfecho de la Gestión de calidad total del servicio médico. Pero en la dimensión rapidez en la atención para consulta, el 75% manifestó insatisfacción. Lo que se puede entender como una satisfacción total con la atención médica. Los datos encontrados en la pregunta ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?

El 86,7 % califico de buena la calidad de la atención. Y solo el 13,3 % califico como muy buena.

FERNÁNDEZ R. (2014) en su estudio sobre “Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de la provincia a consulta externa de cardiología del Instituto Nacional del Corazón INCOR”. De las cinco dimensiones evaluadas se encontró insatisfacción en aspectos tangibles 71.28%, fiabilidad 84.04%, respuesta rápida 71.7%, dimensión seguridad 45.96%, dimensión empatía 61.49%, ( $p=0.0010$ ). Sólo en la Dimensión seguridad se encontró el 52% de satisfacción. Sobre todo los pacientes de provincia perciben una baja calidad de la atención. En comparación con lo obtenido en esta investigación aspectos tangibles 45,89%, fiabilidad 62,03%, respuesta rápida 64,25%, dimensión seguridad 74,37%, dimensión empatía 57,91%.

Así también RAMÍREZ, en su trabajo Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yuri maguas, 2016. Encontró que existe una relación directa y positiva de 0.2705 de coeficiente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas. Para el presente estudio se reportó un  $r= 0,462$  que denota una relación moderada entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción en el hospital Alberto Sabogal

SIFUENTES O. realizó un estudio sobre satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Aplicando la prueba estadística chi cuadrado concluyó que: El 51 % de los usuarios hospitalarios tienen un bajo nivel satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, 27.8 % manifiesta tener un nivel satisfactorio del cuidado, y el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio; pero el 16% presenta insatisfacción del cuidado de

enfermería. En relación a la hipótesis general al realizar la prueba de correlación de Rho de Spearman dio como resultado 0,462 positivo lo que nos confirma que existe una relación moderada entre la calidad percibida en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Además en la tabla 5,6 se puede observar que, respecto a la calidad percibida el 56,33% percibe una buena atención, el 0,32% califica como de muy buena calidad, el 41,46%, califica de regular; el 1,90% refiere que es de mala calidad.

La aplicación de los modelos SERQUAL y SERVPERF ha servido para comprobar una vez mas que la ejecución de ambos modelos armonizan coherentemente para el logro de los objetivos de la presente tesis tanto en procesar los niveles de satisfacción como para analizar la percepción de la calidad percibida de los usuarios que asisten al hospital Humberto sabogal del callao. Así mismo el modelo SERVPERF facilitó en menor tiempo la recolección de los datos y redujo el costo operativo de esta investigación por lo que nos permite sugerir su aplicación para investigaciones en temas de salud como sugieren Souto y Correia (33)

### **6.3 Responsabilidad ética**

Las características económicas, culturales, sociales y ambientales de esta investigación no fueron alteradas por la investigación; además no se violó los tratados bioéticos vigentes. La factibilidad de este estudio no se contrapuso con lo esencial con la política del hospital Nacional Alberto sabogal. Previa a la ejecución del instrumento, el proyecto fue evaluado por el comité de ética y comité de investigación del hospital. Para la entrevista con los pacientes se utilizó un documento de consentimiento informado en el que se explicaba el motivo de la presente investigación. Técnica y financieramente esta investigación fue

asumido por los tesisistas, además, contó con un asesor proporcionado por la Universidad Nacional del Callao y un asesor de parte del hospital.

## VII CONCLUSIONES

- Se determinó que existe un nivel de relación significativa, con un Rho de Spearman= 0,362 que describe una correlación positiva moderada entre la variable calidad percibida y la variable satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Se estableció que no se puede afirmar que exista una relación, según lo obtenido con el coeficiente de Rho de Spearman = 0,107 que describe una relación muy baja, entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Se estableció que existe relación, con un Rho de Spearman = 0,362 que describe una relación moderada, entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Se estableció que existe relación, con un de Rho de Spearman =0,244 que describe una relación baja, entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.
- Se estableció que existe relación, con un Rho de Spearman= 0,568 que describe una relación moderada, entre la dimensión empatía y la variable satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao 2018.
- Se estableció que existe relación, con un Rho de Spearman=- 0,438 que describe una correlación positiva moderada, entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018.

## VIII RECOMENDACIONES

- Los usuarios externos perciben un nivel aceptable de satisfacción por la calidad recibida en sus diferentes áreas de atención; se recomienda que la Oficina de Apoyo a la Investigación y Docencia de dicho hospital, efectúe un estudio de investigación a dicho Servicio una vez al año, debiendo aplicar la mejora continua, lo que permitiría elevar más los niveles de satisfacción.
- Confiabilidad, se recomienda emitir una disposición sobre el trato y la amabilidad para los pacientes, debiendo realizarlo en forma cuidadosa y esmerada.
- Capacidad de respuesta, se recomienda ampliar los consultorios, lo que permitiría reducir el tiempo para las futuras citas que requieran los pacientes.
- Seguridad, se recomienda emitir una disposición para casos de movimientos sísmicos, debiendo considerar el apoyo a los pacientes presentes.
- Empatía, se recomienda charlas motivacionales al personal del servicio incidiendo en la participación afectiva sobre la atención a los pacientes.
- Elementos tangibles, se recomienda implementar más asientos de espera y la instalación de un dispensador con agua para el consumo de los pacientes.

## IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007. [11 diciembre 2015]; Disponible en: [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB120/b120\\_38add1-sp.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf).
- 2- Messarina, P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV Scientia, 2016 [Internet]. [06 agosto 2018]; Volumen 8(2): p 120. Disponible en: [Users/user/Downloads/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530%20\(2\).pdf](Users/user/Downloads/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530%20(2).pdf)
- 3- Organización Mundial de la Salud “Evaluación de la calidad de la atención primaria en Haití” volumen 95, numero 3 marzo 2017, 165-240 <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.16.179846>
- 4- OPS-OMS. Informe quinquenal 2013-2017, oficina sanitaria panamericana, [Internet]. [06 agosto 2018]. Disponible en: <https://www.paho.org/annual-report-2017/Espanol.html#chapter1>
- 5- RAMÍREZ S. Calidad de Atención en Salud Prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano Primera edición, noviembre 2009 Segunda edición, agosto 2010
- 6- Organización Mundial de la Salud OMS. Sistemas de Gestión de la garantía de la calidad. Consejo Ejecutivo, 2007. [11 diciembre 2015]; Disponible en: [http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/EB120/b120\\_38add1-sp.pdf](http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB120/b120_38add1-sp.pdf)
- 7- Escudero p, Oncología tópicos selectos editorial alfil México 2013 [internet] [8 Setiembre 2018] URL: <http://cvoed.imss.gob.mx/COED/home/normativos/DPM/archivos/coleccionmedicinadeexcelencia/02%20Oncolog%C3%ADa.%20T%C3%B3picos%20selectos-Interiores.pdf>
- 8- Medina E, Martines R. Fundamentos de Oncología / Propedéutica médica del enfermo con cáncer. Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, UNAM México DF 2015, p 611

- 9- Dirección General de Epidemiología (2013). Análisis de la Situación del Cáncer en el Perú, 2013. Lima: Ministerio de Salud. Recuperado de [internet] [10 de agosto 2018] url:[http://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis\\_cancer.pdf](http://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis_cancer.pdf)
- 10- Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (2017). Indicadores de gestión hospitalaria. Departamento de Epidemiología y Estadística del Cáncer. Abril 2017. [Internet] [10 de agosto 2018] url: <http://en.sld.pe/portal/estadísticas/estadísticas.html>
- 11- ESSALUD plan de gestión de la calidad del seguro social de salud ESSALUD 2016-2017. Oficina de Gestión de Calidad y Humanización, Lima, 2017.
- 12- Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú: 2002, p 21 [Internet]. [06 agosto 2018]; Disponible en: [bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
- 13- Salazar F. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012 (Tesis) Quito Ecuador. UCE 2014.
- 14- Hermida D. Tesis Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca, 2014. [Tesis maestría]. Ecuador, Universidad de Cuenca, facultad de ciencias médicas. 2015.63p.
- 15- Ávila, T. y Samaniego, P. Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas” [tesis maestría]. Ecuador, Pontificia Universidad Católica de Ecuador Cuenca, unidad de investigación. 2016.90p.
- 16- Príncipe, L. y Santiago R. (2017) estudiaron efectos de la calidad de los servicios de salud: un estudio comparativo en hospitales públicos vs. Hospitales privados en Puerto Rico. Revista

- Internacional Administración & Finanzas Vol. 10, No. 5, 2017, pp. 1-11 [26 agosto 2018] Puerto Rico URL: <http://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n5.../RIAF-V10N5 -2017-1. pdf>
- 17- Saturno-Hernández PJ, Gutiérrez-Reyes JP, Vieyra-Romero WI, Romero-Martínez M, O'Shea-Cuevas GJ, Lozano-Herrera J, Tavera-Martínez S, Hernández-Ávila M. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos Salud Pública de México, vol. 58, núm. 6, noviembre-diciembre, 2016, pp. 685-693 [26 AGOSTO 2018] URL: [http://www.redalyc.org/pdf/106/106\\_49652024.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/106/106_49652024.pdf)
- 18- Fernández R. Calidad de la atención y grado de satisfacción del paciente cardiaco transferido de la provincia a consulta externa de cardiología de INCOR 2009 [tesis maestría] UCV Lima 2014
- 19- De la Cruz A. Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo del policlínico militar de chorrillos 2008.UNMSM [tesis post grado] lima 2014
- 20- Redhead RM, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis post grado] Perú UNMSM 2015.
- 21- Ramirez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. UCV [tesis post grado] Lima 2016
- 22- Sifuentes O, Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. [Tesis post grado] Trujillo 2016. p 96
- 23- Cornejo R. Miguel A., Calidad Total. México: Ed Gráfica Ricalde: 2000.
- 24- Gilmore M. Manual de Gerencia de la Calidad OMS-OPS. España: Ed. Interamericana: 2000 p. 10-11.

- 25- Roas A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual [Tesis post grado] universidad nacional san Antonio. España 2016, p 259
- 26- Ros A. Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Universidad [Tesis doctoral] Universidad Católica San Antonio, España [agosto 2020] URL: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- 27- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1-22. URL: [https://www.researchgate.net/profile/Joan\\_Giese/publication/235357014\\_Defining\\_Consumer\\_Satisfaction/links/5419a5790cf203f155ae0afb/Defining-Consumer-Satisfaction.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Joan_Giese/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction/links/5419a5790cf203f155ae0afb/Defining-Consumer-Satisfaction.pdf)
- 28- Moliner, B. (2004). La formación de la satisfacción/insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes. [Tesis Doctoral] Universidad de Valencia. URL: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81803105.pdf>
- 29- Parra, M. C. (2006). La Insatisfacción del Consumidor y las Respuestas ante la Insatisfacción: un Análisis Teórico y Empírico. Tesis Doctoral. Murcia: Universidad Católica de Murcia. URL: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/242/TESIS%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 30- Cantú, H. Desarrollo de una cultura de calidad, 4ta edición, Ed Mc Graw-Hill, Mexico 2011, p 45
- 31- MINSA. Documento para la implementación de un sistema de implementación de calidad en laboratorios de salud pública, 1ra edición, Instituto Nacional de Salud. Perú 2017
- 32- Feldmuth N, Hablutzel A, Vasquez L. Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima 2017 [TESIS PUCP] Perú 2017.

- 33- Souto, C. M. R., y Correia-Neto, J. S. (2017). Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. *Journal of Perspectives in Management – JPM*, 1(1), p. 63-73. URL: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/jpm/article/viewFile/231693/25823>
- 34- ALAYO C. Calidad de atención en el servicio de cirugía general del hospital nacional Sergio Bernales 2015 [TESIS USMP] Perú 2016
- 35- Ministerio de Salud del Perú, Normas Técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados, Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados, LIMA 2003.
- 36- Olaza A. Satisfacción del usuario y calidad de atención servicio de emergencia hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016 [TESIS USMP] Perú 2016
- 37- Ruelas BM. Los Paradigmas de la Calidad en la Atención Médica Proyecto 2000. Ministerio de Salud. México Interamericana 2000 p.
- 38- Zas R. La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios [en línea Cuba: [consulta 3 agosto 2016]. <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02>.
- 39- Ministerio de Salud (MINSA). “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. Dirección General de Salud Lima, Perú: 2012 p. 58
- 40- Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud. Módulo IV (Indicadores de Gestión): Lima, Perú: 2005 p. 35.

- 41- Ministerio de Salud (MINSA). Sistema Nacional de Gestión de la Calidad en Salud. Guía Metodológica para la elaboración del Programa de Gestión de la Calidad. Lima, Perú: 2002 p. 21
- 42- Ariza C. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco [en 16 setiembre 2016] Colombia: <http://www.medware.d/enfermería/htm>.
- 43- Hernandez R, H. Metodología de la investigación, 5ta edición, Ed Mc Graw-Hill, Mexico, 2010.
- 44- Martínez Ortega Rosa María, Tuya Pendás Leonel C, Martínez Ortega Mercedes, Pérez Abreu Alberto, Cánovas Ana María. El coeficiente de correlación de los rangos de spearman caracterización. Rev haban cienc méd [Internet]. 2009 Junio [29 noviembre 2018]; Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es).

## **ANEXOS**

## ANEXO 01 Aspecto demográfico del cuestionario



**Facultad Ciencias  
DE LA SALUD**  
Universidad Nacional del Callao  
Ciencia y Tecnología Rumbo al Tercer Milenio

**INSTRUCCIONES:** Cuestionario de satisfacción del usuario externo del servicio de oncología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

**1 Sexo:** 1. Femenino ( )                      2. Masculino ( )

**2 Estado Civil:**

1. Soltero(a)

2. Casado(a)

3. Conviviente

**3 Edad:**

1. 18 a 20 años ( )

2. 21 a 30 años ( )

3. 31 a 40 años ( )

4. 41 a 50 años ( )

5. 51 a más años ( )

**4 Grado de Instrucción:**

a) Primaria incompleta ( )

e) superior incompleta ( )

b) Primaria completa ( )

f) superior completa ( )

c) Secundaria incompleta ( )

d) Secundaria completa ( )

**Anexo 02** Encuesta de la expectativa del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018



**Facultad Ciencias DE LA SALUD**  
 Universidad Nacional del Callao  
 Ciencia y Tecnología Rumbo al Tercer Milenio

|    | <b>INSTRUCCIONES:</b> Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico 1, 2, 3, 4, 5 siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 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   |   |   |   |   |   |
| 2  | Que la consulta con el médico se realice en el horario programado   |   |   |   |   |   |
| 3  | Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada   |   |   |   |   |   |
| 4  | Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención  |   |   |   |   |   |
| 5  | Que las citas se encuentran disponibles y se obtenga con facilidad  |   |   |   |   |   |
| 6  | Que la atención en el módulo admisión sea rápida  |   |   |   |   |   |
| 7  | Que la atención a las quejas y reclamos sean oportunas  |   |   |   |   |   |
| 8  | Que le orienten en el cumplimiento de las medidas de seguridad  |   |   |   |   |   |
| 9  | Que la atención en farmacia sea rápida  |   |   |   |   |   |
| 10 | Que La atención en el consultorio se respete su privacidad  |   |   |   |   |   |
| 11 | Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención  |   |   |   |   |   |
| 12 | Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud   |   |   |   |   |   |
| 13 | Que el médico que le atiende(e) , le inspire confianza  |   |   |   |   |   |
| 14 | Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia  |   |   |   |   |   |
| 15 | Que el médico que le atiende, muestre interés en solucionar su problema de salud  |   |   |   |   |   |
| 16 | Que usted comprenda la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención  |   |   |   |   |   |
| 17 | Que usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos  |   |   |   |   |   |
| 18 | Que usted comprende la explicación que le brinda el médico sobre los procedimientos o análisis que le realizarán  |   |   |   |   |   |
| 19 | Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes  |   |   |   |   |   |
| 20 | Que la consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes   |   |   |   |   |   |
| 21 | Que los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención   |   |   |   |   |   |
| 22 | Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cómodo   |   |   |   |   |   |

**Anexo 03** Encuesta de la percepción del servicio de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2018



**Facultad Ciencias  
DE LA SALUD**  
Universidad Nacional del Callao  
Ciencia y Tecnología Rumbo al Tercer Milenio

|    | <b>INSTRUCCIONES:</b> Leer con detenimiento las preguntas e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico: 1,2,3,4,5 siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?   |   |   |   |   |   |
| 2  | ¿El médico le atendió en el horario programado?   |   |   |   |   |   |
| 3  | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de Llegada?   |   |   |   |   |   |
| 4  | ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?   |   |   |   |   |   |
| 5  | ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?   |   |   |   |   |   |
| 6  | ¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?   |   |   |   |   |   |
| 7  | ¿La atención a las quejas y reclamos son oportunas?   |   |   |   |   |   |
| 8  | ¿Le orientan en el cumplimiento de las medidas de seguridad?  |   |   |   |   |   |
| 9  | ¿La atención en farmacia fue rápida?  |   |   |   |   |   |
| 10 | ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?  |   |   |   |   |   |
| 11 | ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?  |   |   |   |   |   |
| 12 | ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?   |   |   |   |   |   |
| 13 | ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?   |   |   |   |   |   |
| 14 | ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?  |   |   |   |   |   |
| 15 | ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?  |   |   |   |   |   |
| 16 | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?   |   |   |   |   |   |
| 17 | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?   |   |   |   |   |   |
| 18 | ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?   |   |   |   |   |   |
| 19 | ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?   |   |   |   |   |   |
| 20 | ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?   |   |   |   |   |   |
| 21 | ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? y  |   |   |   |   |   |
| 22 | ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?  |   |   |   |   |   |

**ANEXO 04** Consentimiento informado



**Facultad Ciencias  
DE LA SALUD**  
Universidad Nacional del Callao  
Ciencia y Tecnología Rumbo al Tercer Milenio

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ENCUESTA DE LA TESIS  
“CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS  
DEL SERVICIO DE ONCOLOGÍA MÉDICA DEL HOSPITAL “ALBERTO  
SABOGAL SOLOGUREN”CALLAO 2018**

El propósito general del presente estudio es “Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos de oncología médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Callao 2018”

Yo, \_\_\_\_\_,  
identificado (a)

Con DNI N° \_\_\_\_\_, En mi condición de paciente (Tratamiento Ambulatorio), dejo constancia expresa de haber recibido información detallada y minuciosa de los procedimientos a realizarse en el presente estudio cuya información se usara en forma confidencial y privada sin perjuicio de mis intereses en la institución; así mismo me reservo el derecho de participar voluntariamente o no participar en la presente investigación

Al firmar este consentimiento, no renuncio a ninguno de mis derechos legales.

Lugar: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona evaluada

**ANEXO 05** Diferencia entre calidad percibida –calidad esperada

|                        | PROMEDIO<br>VALOR<br>PERCIBIDO | PROMEDIO<br>VALOR<br>ESPERADO | BRECHA |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------|
| Confiabilidad          | 4.2                            | 3.7                           | 0.4    |
| Capacidad de respuesta | 4.1                            | 3.6                           | 0.5    |
| Seguridad              | 4.1                            | 4.3                           | -0.2   |
| Empatía                | 4.1                            | 3.6                           | 0.5    |
| Aspectos tangibles     | 4.2                            | 3.7                           | 0.5    |
| P1                     | 4.1                            | 3.36                          | 0.74   |
| P2                     | 4.31                           | 3.44                          | 0.87   |
| P3                     | 4.00                           | 4.24                          | -0.2   |
| P4                     | 4.06                           | 4.26                          | -0.2   |
| P5                     | 4.18                           | 3.43                          | 0.75   |
| P6                     | 3.99                           | 3.42                          | 0.57   |
| P7                     | 4.11                           | 3.68                          | 0.43   |
| P8                     | 4.15                           | 3.61                          | 0.54   |
| P9                     | 3.98                           | 3.75                          | 0.22   |
| P10                    | 4.23                           | 3.75                          | 0.47   |
| P11                    | 4.10                           | 4.42                          | -0.3   |
| P12                    | 4.1                            | 4.45                          | -0.3   |
| P13                    | 3.89                           | 4.58                          | -0.7   |
| P14                    | 3.92                           | 3.37                          | 0.55   |
| P15                    | 4.24                           | 3.57                          | 0.67   |
| P16                    | 4.15                           | 3.71                          | 0.44   |
| P17                    | 3.97                           | 3.59                          | 0.38   |
| P18                    | 4.03                           | 3.62                          | 0.41   |
| P19                    | 4.15                           | 4.11                          | 0.04   |
| P20                    | 4.27                           | 3.74                          | 0.54   |
| P21                    | 4.15                           | 3.47                          | 0.68   |
| P22                    | 4.11                           | 3.61                          | 0.5    |

### Anexo 06 Tabla de valores de Rho Spearman

| Valor Rho     | Significado                            |
|---------------|--|
| -1            | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99  | Correlación negativa muy alta          |
| -0.7 a -0.89  | Correlación negativa alta              |
| -0.4 a -0.69  | Correlación negativa moderada          |
| -0.2 a -0.39  | Correlación negativa baja              |
| -0.01 a -0.19 | Correlación negativa muy baja          |
| 0             | Correlación nula                       |
| 0.01 a 0.19   | Correlación positiva muy baja          |
| 0.2 a 0.39    | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a 0.69    | Correlación positiva moderada          |
| 0.7 a 0.89    | Correlación positiva alta              |
| 0.9 a 0.99    | Correlación negativa muy alta          |
| 1             | Correlación negativa grande y perfecta |

Fuente: El coeficiente de correlación de los Rho Spearman caracterización, Ortega (44)

### Anexo 07 Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,800            | 22              |

## Anexo 08 Matriz de consistencia

| PROBLEMA   | OBJETIVO   | HIPOTESIS   | VARIABLES  | METODOLOGIA  | POBLACION Y MUESTRA   | TECNICAS E INSTRUMENTO  |
|--|--|---|--|--|---|---|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b><br/>¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la calidad de la atención del servicio y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de la atención del servicio y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p> | <p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> La calidad de la atención del servicio se relaciona en un nivel significativo con la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p> | <p><b>VARIABLE 1</b><br/>Calidad de atención del servicio de oncológica médica del hospital Alberto Sabogal Sologuren.</p> <p><b>DIMENSION</b> Confiabilidad<br/><b>INDICADOR</b> Cortesía, Amabilidad</p> <p><b>DIMENSION</b> capacidad de respuesta<br/><b>INDICADOR</b> Rapidez, Accesibilidad</p> <p><b>DIMENSION</b> seguridad<br/><b>INDICADOR</b> Medidas de la seguridad de la atención, Seguridad física</p> <p><b>DIMENSION</b> elementos tangibles<br/><b>INDICADOR</b> Equipos e instalaciones físicas</p> <p><b>DIMENSION</b> Empatía<br/><b>INDICADOR</b> Atención personalizada, Generosidad, Identificación.</p> | <p><b>TIPO</b><br/>Aplicada<br/>Cuantitativo transversal<br/><b>NIVEL</b><br/>relacional<br/><b>DISEÑO</b><br/>No experimental</p> | <p><b>POBLACIÓN</b><br/>1767 usuarios externos de medicina oncológica del hospital Alberto Sabogal Sologuren</p> <p><math>n = z^2 pq / N / e^2 (N-1) + z^2 pq</math><br/><math>n = 0,9604(1767) / 0,0025(1766) + 0,96</math><br/><math>n = 316</math></p> <p><b>MUESTRA</b> 316 usuarios externos del área de oncología del hospital Alberto Sabogal Sologuren</p> <p><b>UNIDAD DE ANALISIS</b><br/>Un usuario externo del servicio de oncológica médica del hospital Alberto Sabogal</p> | <p><b>Técnica</b><br/>encuesta<br/><b>Técnicas / instrumentos:</b><br/>La encuesta para la calidad de servicio y encuesta para la satisfacción del usuario.<br/><b>Técnicas de procesamiento de información:</b><br/>Estadístico Rho Spearman Con el uso de software Excel y SPSS</p> |
| <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b><br/>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018?</p>                     | <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO</b><br/>Investigar la relación que existe entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>                      | <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICO</b> Existe una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>    | <p><b>VARIABLE 2</b> Satisfacción del usuario externo del servicio de oncológica médica del hospital Alberto Sabogal Sologuren.</p> <p><b>DIMENSION</b> Satisfacción<br/><b>INDICADOR</b> Nivel de satisfacción</p>  |  |   |   |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018?</p>   | <p>Conocer la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>  | <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018</p>                     |  |  |   |   |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión seguridad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018?</p>   | <p>Identificar la relación que existe entre la dimensión seguridad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>  | <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión seguridad de respuesta y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>                    |  |  |   |   |

|   |   |   |  |  |  |  |
|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p> | <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p> |  |  |  |  |
| <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018?</p>             | <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>             | <p>Existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios externos de oncológica médica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren callao 2018.</p>                 |  |  |  |  |

Calidad de atención del servicio y satisfacción de los usuarios externos de medicina oncológica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2017.

Anexo 09 Datos ingresados a Excel

| PERCEPCION |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| P1         | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
| 4          | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 3          | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3          | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |
| 3          | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |
| 3          | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 3  | 3  | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   |
| 3          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5  | 4   | 5   | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 5   |
| 3          | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 3          | 5  | 3  | 3  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 4          | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 5  | 3  | 3   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   |
| 4          | 5  | 3  | 3  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   |
| 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4          | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   |
| 4          | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 4          | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |
| 4          | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 4          | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 2   | 4   | 5   | 5   | 2   | 4   | 3   |
| 4          | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   |
| 4          | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   |
| 4          | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   |
| 5          | 3  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |

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

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 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 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 |   |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |   |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 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 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |   |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |   |

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

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

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

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

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

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

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 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 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 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 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |

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

|     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   |     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   |     |
| 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 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   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   |     |     |
| 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   |     |     |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   |     |     |
| 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 4   | 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   | 5   | 4   | 4   |     |     |
| 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   |     |     |
| 4.1 | 4.4 | 4.0 | 4.1 | 4.2 | 4.0 | 4.2 | 4.2 | 4.0 | 4.3 | 4.2 | 4.2 | 3.9 | 4.0 | 4.3 | 4.2 | 4.0 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.2 | 4.2 |
| 4.2 |     |     |     |     | 4.1 |     |     |     | 4.1 |     |     |     | 4.1 |     |     |     |     | 4.2 |     |     |     |