

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA**



TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA**

**“Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en
consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio -
Agosto 2018”**

INVESTIGADOR:

Bach. JOSÉ MANUEL PISCOYA CAVERO

ASESOR


Dr. ACOSTA PISCOYA, JORGE ANTONIO

Lambayeque, 2019-Perú

TESIS

“Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio - Agosto 2018”

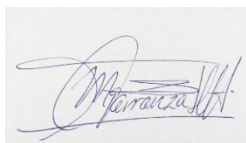
MIEMBROS DEL JURADO



Msc. FREDYS TRUJILLO CUSTODIO
PRESIDENTE



Lic. VÍCTOR TEÓFILO ALBAÑIL SANTISTEBAN
SECRETARIO

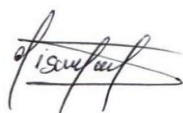


Lic. FERNANDO MIGUEL CARRANZA LENT
VOCAL

TESIS

“Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio - Agosto 2018”

AUTOR:



Bach. JOSÉ MANUEL PISCOYA CAVERO

ASESOR:



Dr. ACOSTA PISCOYA, JORGE ANTONIO



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS
DECANATO



ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL N° 013-2020-D/FACFyM

Siendo las 10.35 am (am /pm) del día viernes 18.del 2020, se reunieron vía plataforma virtual, <https://meet.google.com/jac-erqa-rmc?hs=224> los miembros del jurado evaluador de la Tesis titulada: “Relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio - Agosto 2018”.Designados por Resolución N° 1095 2018-D/FACFyM de fecha 13 de setiembre 2018.Con la finalidad de evaluar y calificar la sustentación de la tesis antes mencionada, conformada por los siguientes docentes:

M.Sc. Fredys Marino Trujillo Custodio	Presidente Lic. Estad.
Víctor Teófilo Albañil Santisteban	Secretario Lic. Estad.
Fernando Miguel Carranza Lent	Vocal

La tesis fue asesorada por (el) Dr. Jorge Antonio Acosta Piscoya ..., nombrado por Resolución N° N°680- 2018-D/FACFYM D/FACFyM de fecha 18 de mayo 2018.

El Acto de Sustentación fue autorizado por Resolución N° 303-VIRTUAL-2020-D/FACFYM de fecha. 09 de diciembre 2020.

La Tesis fue presentada y sustentada por el Bachiller: José Manuel Piscoya Cavero y tuvo una duración de 40 minutos. Después de la sustentación, y absueltas las preguntas y observaciones de los miembros del jurado se procedió a la calificación respectiva, otorgándole el Calificativo de 18 (Nota en números) dieciocho (Nota en letras) en la escala vigesimal, mención Muy Bueno.

Por lo que queda (n) apto (s) para obtener el Título Profesional de Licenciado en Estadística, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220 y la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas y la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Siendo las 10.59 am (am/pm) se dio por concluido el presente acto académico, dándose conformidad al presente acto con la firma de los miembros del jurado.

M.Sc. Fredys Marino Trujillo Custodio
Presidente

Lic. Est. Víctor Teófilo Albañil Santisteban
Vocal

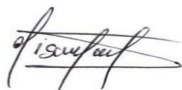
Lic. Estad. Fernando Miguel Carranza Lent
Secretario

Dr. Jorge Antonio Acosta Piscoya
Asesor

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, José Manuel Piscoya Caveró y Acosta Piscoya, Jorge Antonio Acosta Piscoya asesor del trabajo de investigación “Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe Julio - Agosto 2018, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, Junio 2019



Nombre del investigador: José Manuel Piscoya Caveró



Nombre del asesor: Acosta Piscoya, Jorge Antonio

DEDICATORIA

A mis padres, Pedro Piscoya Chaname y Martha Lucia Caverro por sus esfuerzos, consejos y motivaciones de salir adelante en mi carrera universitaria y la culminación de esta tesis

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y a los docentes de la escuela de Estadística en el camino al profesionalismo.

A la memoria de mis tíos Matilde y Miguel Piscoya Chaname

AGRADECIMIENTO

Siempre a Dios, por ser mi guía en todo este tiempo
de mi vida universitaria y camino a obtener
el título profesional de licenciado en estadística

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO.....	17
1.1. Antecedentes Internacionales	17
1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
1.3. Antecedentes Locales	18
1.4. Base teórica	19
1.4.1. Calidad de atención.....	19
1.4.2. Dimensiones de la calidad de atención	20
1.4.3. Satisfacción del usuario.....	21
Dimensiones de la satisfacción del usuario	22
1.4.4. Escala de Likert	23
1.4.5. Baremación del instrumento.....	24
1.4.6. Confiabilidad y Validez del Instrumento	27
Método para la confiabilidad	27
Validez del instrumento:	28
Método para la validez	29
1.4.7. Prueba de independencia Chi-cuadrado	31
1.4.8. Análisis factorial	32
Matriz de Correlaciones.....	33
Determinante de la Matriz de Correlaciones.....	33
La prueba de esfericidad de Bartlett	33
KMO.....	33
Matriz Anti imagen	34
Extracción de Factores.....	34
Comunalidad	35
Rotación de Factores	36
1.4.9. Formulación del problema.....	37
1.4.10. Hipótesis	37
1.4.11. Objetivo general.....	37

1.4.12. Objetivos específicos	37
1.4.13. Definición de variables:.....	38
CAPITULO II. METODOS Y MATERIALES	41
2.1. Diseño metodológico	41
2.1.1. Diseño de contratación de hipótesis.....	41
2.1.2. Población.....	42
2.1.3. Muestra	42
2. Prueba Piloto	43
3. Para la muestra por estratos:	43
4. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales	44
CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
CAPITULO IV: CONCLUSIONES.....	61
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....	62
BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA:	63
ANEXOS	66

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1.Escala de Puntuaciones-Estaninos	27
Tabla N°2.Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach	28
Tabla N°3.Operacionalización de Variables	39
Tabla N°4.Población de Usuarios	42
Tabla N°5.Muestra.....	43
Tabla N°6.Descripción de la Edad según sexo del usuario de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.	45
Tabla N°7.Sexo del usuario atendido según el consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.....	46
Tabla N°8.Descripción de los ítems de Calidad que se formularon a los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.	47
Tabla N°9.Descripción de los ítems de Satisfacción que se formularon a los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.	49
Tabla N°10.Nivel de Calidad de Servicio según consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.	50
Tabla N°11.Nivel de Satisfacción del Usuario con la atención del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.....	51
Tabla N°12.Nivel de Satisfacción según el nivel de Calidad de los Usuarios del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.....	53
Tabla N°13.Prueba chi-cuadrado del Nivel de Satisfacción y el nivel de Calidad de los Usuarios del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018. ..	53
Tabla N°14.Estadísticas de Fiabilidad	54
Tabla N°15.Prueba de KMO y Bartlett	54
Tabla N°16.Varianza Total Explicada	55
Tabla N°17.Matriz de Componente Rotado	56
Tabla N°18.Factores de Calidad de Servicio	57
Tabla N°19.Estadísticas de Fiabilidad	57
Tabla N°20.Prueba de KMO y Bartlett	58
Tabla N°21.Varianza Total Explicada	58
Tabla N°22.Matriz de Componente Rotado	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad según sexo del usuario de consultorio externo.....	45
Figura 2: Sexo del usuario atendido según el consultorio externo.....	47
Figura 3: Calificación de la calidad de Servicio de los usuarios de consultorio externo	51
Figura 4: Nivel de Satisfacción de los usuarios de consultorio externo	52
Figura 5. Sedimentación Calidad de Servicio	55
Figura 6.Sedimentación Satisfacción del Usuario	59

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

Para el diseño de la muestra se realizó un estudio piloto con 40 usuarios del Hospital Referencial de Ferreñafe llegando a determinar el valor de $p=0.65$ y con un nivel de confianza del 95% el tamaño de muestra obtenido fue de 188 usuarios que se seleccionó en cada uno de los estratos considerados (ginecología, medicina general, pediatría, oftalmología, urología y medicina interna), siendo la edad promedio del usuario participante de 41 años, el 69,1% son del sexo femenino, así mismo el consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe más concurrido es el de Ginecología (30,3%), también se puede determinar que el 77,7% de los usuarios consideran que la calidad de servicios que reciben es Regular y el 67% se muestran satisfecho con la atención recibida.

Se utilizaron dos instrumentos uno para medir la calidad con 18 ítems y el otro para medir la satisfacción con 15 ítems en escala de Likert con cinco alternativas, para la fiabilidad de los instrumentos se usó el estadístico alfa de crombach obteniéndose 0,797 para el instrumento de calidad y 0,777 para el instrumento de Satisfacción llegándose a determinar que los instrumentos utilizados son aceptables.

Para determinar la relación entre la calidad y satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe se usó la prueba estadística Chi-cuadrado, con un nivel de confianza del 95%, resultando $p < 0.00$, concluyendo que si existe relación

significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en consultorio externo en el hospital referencial de Ferreñafe 2018. Así mismo se puede establecer que estas dos variables están correlacionadas a mayor valoración por parte del usuario de la Calidad de Servicio que recibe mayor Satisfacción (Anexo 1).

Al realizar el análisis factorial para la calidad de servicio se determinó que se puede explicar en seis factores con una varianza explicada del 74,704% sobresaliendo la dimensión Atención y en el caso de la satisfacción se puede explicar el 66,321% de su variación en cuatro factores destacando la dimensión de entorno.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the outpatient clinic of the Ferreñafe Reference Hospital July-August 2018.

For the design of the sample, a pilot study was carried out with 40 users of the Ferreñafe Reference Hospital, determining the value of $p = 0.65$ and with a confidence level of 95%, the sample size obtained was 188 users who were selected in each of the strata considered (gynecology, general medicine, pediatrics, ophthalmology, urology and internal medicine), being the average age of the participating user of 41 years, 69.1% are female, as well as the external office of the Hospital The most popular reference for Ferreñafe is Gynecology (30.3%), it can also be determined that 77.7% of users consider that the quality of services they receive is Regular and 67% are satisfied with the care received .

Two instruments were used, one to measure quality with 18 items and the other to measure satisfaction with 15 items on the Likert scale with five alternatives, for the reliability of the instruments the crombach alpha statistic was used, obtaining 0.797 for the quality instrument and 0.777 for the Satisfaction instrument, determining that the instruments used are acceptable.

The Chi-square statistical test was used to determine the relationship between quality and user satisfaction in the outpatient clinic of the Ferreñafe Reference Hospital, with a confidence level of 95%, resulting in $p < 0.00$, concluding that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the outpatient clinic in the

reference hospital of Ferreñafe 2018. Likewise, it can be established that these two variables are correlated to a higher assessment by the user of the Quality of Service who receives greater Satisfaction (Annex 1) .

When performing the factor analysis for the quality of service, it was determined that it can be explained in six factors with an explained variance of 74.704%, the Attention dimension standing out and in the case of satisfaction, 66.321% of its variation can be explained in four factors, highlighting the environment dimension.

INTRODUCCIÓN

Si en nuestro país la organización en salud pública fuese un usuario, seguro recibiría un mal diagnóstico. Los intensos tiempos de esperas para poder tener una cita o para programar una cirugía, las constantes malas atenciones a los pacientes y el poco o casi nada equipamiento de medicamentos hace que los hospitales del Ministerio de Salud (Minsa) y del Seguro social (Essalud) sean indicados desfavorablemente. (“semanario Clarín Chiclayo”; 2018)

Ni el abastecimiento al 97% de fármacos en los establecimientos de Essalud ni la tercerización de servicios del Minsa gracias a los convenios con los hospitales de la solidaridad (Sisol) ha logrado que la población les ponga buena nota a esas entidades. Como señala la última encuesta elaborada por Ipsos para el comercio, en una escala del 0 al 20 el sistema de salud pública jalo con unos 10,1 cuatro puntos por debajo del privado.

En opinión del coordinador de la red peruana de pacientes y usuarios en salud, Mario Ríos esto responde a que los pacientes se sienten desprotegido ante eventuales negligencias, a pesar de que el Minsa y Essalud tienen instituciones creadas para defender al paciente. “Los usuarios dejan de ir a determinada clínica privada si recibe un maltrato o daño, opción que no hay en el sector público”, señala.

Un informe de la Defensoría del pueblo, a cargo del Dr. Julio Hidalgo denunció que el problema más crítico era el acceso al área de emergencia: un 33% de los encuestados manifestó que la atención está condicionada a un pago previo.

En caso de una emergencia, el 39% de los encuestados acude a una posta médica, el 29% opta por un hospital de Essalud y el 25% por uno del Minsa ¿la razón? “la escasa presencia de establecimientos en zonas alejadas y la saturación de los hospitales de alta

complejidad”, sostiene Luz María Loó, presidente de la Federación Peruana de Administradores de Salud.

Aunque el 11% de los entrevistados prefiere atenderse en un hospital del Sisol. La buena aceptación solo se da en Lima (46%). Sin embargo, que los pacientes no deban esperar semanas por una cita en estos locales no significa que la atención sea óptima advierte el exministro de salud Luis Solari: “la calidad de atención en un hospital que funciona en un container y no cumple con las normas técnicas de salud no puede ser buena”

Ríos también critica que gran parte de los hospitales de la solidaridad no cuente con historias clínicas. “Otro aspecto negativo es que allí se exigen pruebas diagnósticas muchas veces innecesarias ante la falta de regulación del estado se aprovechan de los convenios con Essalud, al final se termina facturando estos gastos al seguro”, critica.

Solari cree que la mayor inversión del estado puede revertir el descontento de la población “uno de los aspectos importantes, que la anunciada forma de salud debe considerar, es la cobertura para enfermedades de alto costo. No es posible que se costee el tratamiento del cáncer y uno muera víctima de neumonía “refiere.

El Hospital Referencial de Ferreñafe Nivel II-1, ubicado en el distrito de Ferreñafe, provincia de Ferreñafe no es ajeno a esta realidad problemática, se ha podido observar en los consultorios externos de ginecología, medicina general, pediatría, oftalmología, urología y medicina interna, la congestión de los usuarios en espera para la atención, lo cual genera insatisfacción, surgiendo la necesidad de realizar un estudio de investigación desde la perspectiva usuario- calidad de servicio, con respecto al gran interés que existe a nivel nacional por mejorar la calidad de servicio en los hospitales del ministerio de salud, identificando oportunidades de mejora en función de las dimensiones que presentan mayor nivel de insatisfacción

CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Internacionales

Arbelaez y Toaquiza (2016) en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel” determino el nivel de satisfacción de un total de 125 pacientes de consulta externa de farmacia utilizando la encuesta SERVQUAL, observaron que la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron sobresalientes, las diferencias entre las observaciones y lo que esperaba el paciente concluyeron una mala calidad de atención en todas las dimensiones; el género femenino, las personas mayores y el nivel secundario fueron componentes que se alejaron en mayor cantidad del nivel de satisfacción.

Del salto (2014) en su investigación “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”, Quito ecuador comprobó que los encuestados se manifiestan satisfechos en un 92,1% con un IC95%:88,97-94,36% y se determina que a mayor grado de indiferencia y no cortesía al paciente mayor grado de insatisfacción ($r=-0,184$; $p=0,000...$), se trabajó con un cuestionario confiable con un 0,832 de alfa de cronbach, el estudio se hizo con un total de 4822 pacientes y con una muestra de 391pacientes.

1.2. Antecedentes Nacionales

Ramírez (2016), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”, concluye que existe una correlación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y

la satisfacción del paciente del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; se concluye que cuando el servicio es bueno, la satisfacción en los usuarios es buena. Se trabajó con 120 usuarios en el área de farmacia del Hospital Santa Gema, usando solo el 25% de la población, trabajándose con un muestreo de 30 usuarios.

Quispe (2015), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto 2015”, determinó una correlación de 0,555 con el coeficiente de spearman, por lo que concluye que existe una correlación positiva moderada entre calidad de servicio y la satisfacción del paciente, y se verifica que la variable calidad de servicio se correlaciona directamente con la satisfacción del usuario. Se tomó una muestra de 159 usuarios de un total de población de 272 usuarios con un margen de error del 5%. Las conclusiones en general indica que acuden más al servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto los del sexo masculino en un 50.94%, entre las edades de 45 años en adelante abarcando un 47.80% y son de las zonas rurales con un 60.38%.

1.3. Antecedentes Locales

Rodríguez (2017), en su investigación “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital Referencial de Ferreñafe, 2017” concluyó que el grado de satisfacción fue malo para los usuarios del servicio de odontología en el año 2017 en el Hospital Referencial de Ferreñafe. Encontrándose los siguientes porcentajes con respecto al grado de insatisfacción: aspecto intangible 45.6%, aspecto seguridad 46.1%, capacidad de respuesta 45.6%, y 40.7% con respecto a la fiabilidad

Bravo (2013), en su investigación “Percepción de la calidad de atención del personal de salud en los pacientes del servicio de emergencia hospital referencial Ferreñafe Lambayeque - Perú, 2013”, concluyó que el 42.2% de los usuarios manifestaron que la atención en el área de emergencia es buena, el 55% que es de nivel regular, y el 55% que la atención fue regular.

1.4. Base teórica

1.4.1. Calidad de atención

La calidad de atención, de acuerdo a Malagón (2006), es el conjunto de actitudes como ser cortés, respetuoso con los usuarios en determinado momento, para crear un ámbito de confort hacia el usuario, transmitiéndole que es una de las prioridades su comodidad y bienestar en el lugar que se encuentra, ofreciéndoles de la mejor manera la solución más óptima para sus incógnitas, procedimientos, el profesionalismo y calidad inter y extra personal juegan un papel importante para una buena calidad de atención

Según Braulio (2009) el desempeño apropiado acorde con las normas de las intervenciones que se sabe que son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tienen la capacidad de producir un impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición. Calidad de la asistencia al paciente es el grado en que los servicios de asistencia sanitaria, dado el estado actual de los conocimientos, aumentan la probabilidad de lograr los resultados que se buscan en la salud de los pacientes y reducen la probabilidad de obtener efectos no deseados. Hay distintos conceptos relacionados con respecto a la calidad de la atención y es que ésta depende íntegramente de la opinión del paciente o usuario. La calidad es el concepto clave hoy en día para los servicios de salud y la Organización Mundial de la Salud la define como:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los

recursos. • Un mínimo de riesgos para el paciente. • Un alto grado de satisfacción por parte del paciente. • Impacto final en la salud.

Así mismo, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA, indica que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo unifica una reforma de salud, sino que exige que sea un camino al aprendizaje, con la proyección al mejoramiento, cosas que esperan los pacientes, tratando de entablar políticas de salud para el bienestar de la población, mediante normas que mejoren la calidad de atención al usuario, ya que constituye por un derecho a la persona., para esto es mejorar las capacitaciones a los directivos a fin de trabajar en conjunto y poder dar solución a las diferentes situaciones que se presentan en el día a día. En esta resolución la Calidad de atención se observa como de altísimo interés para la mejora como derecho del paciente frente a las adversidades que ya acarrearán en su propia salud es propicio que se dé una buena atención al ciudadano por ser derecho del mismo.

1.4.2. Dimensiones de la calidad de atención

- a) Fiabilidad: Se refiere a la destreza de ofrecer de manera consistente y confiable el servicio pensando en el bienestar del usuario, aquí se ve el cuidado y la confiabilidad, con que los profesionales actúan
- b) Capacidad de respuesta: distribución y anhelo por colaborar con los usuarios y ofrecer un servicio inmediato. Es la actitud de considerar posibles soluciones a las inquietudes preguntas, comentarios de los usuarios
- c) Seguridad: El profesionalismo y sus destrezas por generar aceptabilidad y ganarse la confianza del usuario es un punto clave para inspirar estabilidad emocional de este, el proceso para llegar a esto mediante una buena atención es reunir ciertas características como amabilidad, honradez cortesía credibilidad entre otras

- d) Empatía: el profesional debe ser capaz de ponerse en la situación de los usuarios, estar en sus zapatos. La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, de los usuarios intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que ellos sienten y atenderlos de la mejor manera.
- e) Elementos tangibles: Esto habla con respecto a la infraestructura de una asociación empresa o entidad que brinde servicios a los usuarios (personal, equipos, materiales etc.) y brindar comunicación de alguna manera y guiar también al usuario

1.4.3. Satisfacción del usuario

Delbanco T. y Daley J. (1996) Aquí manifiestan de aquella entidad privada o no hacia los resultados al momento de dar u ofrecer servicios a los usuarios o clientes, esto incide de manera directa en su sentir

Aquí se manifiesta que la satisfacción incide en

El lugar que elija para poder atenderse, de que el paciente siga las indicaciones en este caso del personal de salud y de que regrese a otra cita y es más que mejore las dolencias por la cual fue al establecimiento de salud

Para Oliver (citado por Thompson 2005) manifiesta que (...)

las expectativas del paciente deben ser llenas en su totalidad como concepto de satisfacción, la satisfacción del usuario es una “prueba” personalizada de parte del usuario externo hacia el servicio o producto intangible

Dimensiones de la satisfacción del usuario

- a) Humana: los establecimientos de salud deben “ser” para los pacientes. Los conjuntos de servicios de salud deben respetar a los usuarios en sus condiciones, culturas, ideologías, credos, etc. Ofreciendo la información necesaria para la buena atención.

También se debe respetar su intimidad guardando confidencialidad es sus diagnósticos clínicos no exponiéndolos por ser un deber del sistema de salud y un derecho del paciente, cada paciente es único por lo tanto debe tener una atención humana y concientizada de parte de todos los componentes humanos del establecimiento de salud
- b) Técnico – científico: Aquí se toma como prueba la atención técnica de los profesionales, tanto en ver las no similitudes de las disposiciones materiales como humanas y llegar a un concienzudo análisis para brindar la mejor atención en salud, lo técnico y científico conforme pase el tiempo va ser beneficioso para la parte en salud y en beneficio de la humanidad, contar con instrumentos actualizados y con personal profesional capacitado es la mejor oportunidad aprovechada para mejorar la atención del usuario en todas las áreas , y de mucha importancia para los establecimiento de salud
- c) De entorno: En una organización este concepto es lo que compete al desarrollo de la misma, considerando las circunstancias del ámbito e influencias del contorno que permita el avance o el detenimiento de una entidad y en este caso el de brindar una mejor atención al usuario o al paciente, que llega obviamente con algún problema de salud, y si se le brinda a además de una buena atención un ambiente o influencias que caracteriza a una organización generara ayudara en sus emociones y/o las circunstancias que se encuentre.

1.4.4. Escala de Likert

La escala de Likert tiene su origen debido al psicólogo Rensis Likert. Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores. Técnicamente, una escala de Likert hace referencia al último. La diferencia de estos dos conceptos tiene que ver con la distinción que likert hizo entre el fenómeno que está siendo investigado y las variables de los medios de captura.

La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición. Es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

Cuando se responde a un ítem de la escala de likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Las escalas de frecuencia con la de Likert utilizan formato de respuestas fijas que son utilizados para medir actitudes y opiniones. Estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

La escala de Likert asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto, va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas. Las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes niveles de medición, permitiendo escalas de 5, 7 y 9 elementos configurados previamente. Siempre se debe tener un elemento neutral para aquellos usuarios que ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

1.4.5. Baremación del instrumento

La baremación es la construcción de una escala o niveles, interpretadas en diferentes puntuaciones

Hay unos componentes que deben ser conocidos para interpretar una puntuación:

- Suelo y techo de las puntuaciones

Dependen del número de ítems y de la propia regla de medida.

- La regla de medida

Resulta más laboriosa si se pretenden hacer bien las cosas. Dentro de la arbitrariedad que suele presidir este acto se debería cuidar definir con rigor si cada cuestión tiene la misma dificultad. Si los errores tienen la misma penalización o si se deben restar puntos, etc. Estas decisiones previas pueden hacer variar los valores de la prueba, lo que dificultaría su interpretación.

- El contenido del instrumento

No todos los objetos a medir, -o simplemente a apreciar-, pueden serlo con la misma precisión, fiabilidad y validez. Y su naturaleza decide en gran medida hasta qué punto los valores obtenidos con cada uno, pueden situarse en uno u otro tipo de las denominadas escalas de medida. Es más fácil alcanzar niveles o escalas de medida en el ámbito del rendimiento escolar que en el de la inteligencia o en el de determinadas variables de personalidad como la autoestima...Tendremos que emplear los llamados “constructos”, es decir, construcciones en torno a algo que nada tiene de visible, pasable o audible... y sí de supuesto. Aun así, los constructos pueden ser complejos y estar integrados por aspectos o dimensiones diferentes. Así pues, cuando se recogen datos y asignamos puntuaciones numéricas a las respuestas dadas,

se puede cometer el gran error de asignar cualidades a los números obtenidos que en realidad no tienen.

- A quiénes va destinado el instrumento

No parece correcto ni adecuado, pensar que es posible elaborar un instrumento para medirlas válido en general, para todas las edades, clases sociales, niveles académicos, culturas, etc.... Todos estos aspectos han de ser tenidos en cuenta.

- Cualidades de los baremos o normas

La construcción de un baremo de calidad depende de la muestra utilizada para servir de referencia. Los valores seleccionados en la muestra no pueden ser valores cualesquiera, sino valores representativos del grupo al que pertenecen los sujetos cuyas puntuaciones deseamos interpretar. La cuestión clave para la representatividad reside en que la muestra sea una especie de fotografía del conjunto de la población. La muestra de referencia, la que se toma como norma o baremo para la interpretación, debe acercarse cuanto sea posible a las características más relevantes de la población de la que ha sido extraída. Para alcanzar la representatividad de una muestra es preciso tomar dos decisiones clave:

- Fijar el tamaño de la misma, de forma que sea suficiente para que puedan manifestarse las características que definen a la población.
- Utilizar un procedimiento de selección imparcial, que evite todo tipo de sesgos.

- Tamaño de la muestra: suficiencia

En el apartado siguiente se presentarán las líneas del muestreo destinadas a establecer el tamaño de la muestra.

- Procedimiento de selección: aleatoriedad

Aunque existan varios procedimientos de selección de los componentes de una muestra, el que ofrece mayores garantías a priori es el muestreo aleatorio simple, cuya ventaja fundamental es que permite establecer la magnitud de los errores muestrales (los que se dan entre las puntuaciones obtenidas en la muestra y los verdaderos valores en la población), con lo que es posible conocer mediante el intervalo de confianza deseado, los límites entre los que se encontrará el valor en la población. Así pues, tamaño suficiente y selección aleatoria, son las dos condiciones fundamentales para construir una norma o baremo, para la interpretación de las puntuaciones obtenidas en un instrumento de medida

Es una escala de puntuaciones obtenidas con un instrumento de medida que permite su interpretación, mediante la atribución a cada una de ellas de un determinado valor. Cualidades de los baremos o normas: la construcción de un baremo depende de la muestra utilizada para servir de referencia. Los valores seleccionados en la muestra no pueden ser valores cualesquiera, sino valores representativos del grupo al que pertenecen los sujetos cuyas puntuaciones deseamos interpretar. La cuestión clave para la representatividad reside en que la muestra sea una especie de fotografía del conjunto de la población. La muestra de referencia, la que se toma como norma o baremo para la interpretación, debe acercarse cuanto sea posible a las características más relevantes de la población de la que ha sido extraída. Para una buena explicación las dos cosas principales para elaborar un baremo es la selección de los elementos al azar y el tamaño suficiente de la muestra.

Cálculo de los intervalos de la escala:

$$\text{Puntaje máximo} = \text{n}^\circ \text{ preguntas} * 5$$

$$\text{Puntaje mínimo} = \text{n}^\circ \text{ preguntas} * 1 = b$$

$$\text{rango} = P \text{ máx.} - P \text{ mini} = r$$

$$\text{Intervalo} = r / \text{n}^\circ \text{ clase} = i$$

Tabla N°1. Escala de Puntuaciones-Estaninos

Escala	Intervalos	
Baja	b	$b+i=m$
Media	Inmediato entero superior	$m+i=p$
Alta	Inmediato entero superior	$p+i$

1.4.6. Confiabilidad y Validez del Instrumento

Confiabilidad del instrumento: Es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Método para la confiabilidad

- a) **Consistencia interna:** sirve para medir las correlaciones entre los ítems y se calcula a través del índice Alfa de Cronbach para medir las correlaciones entre los ítems

Alfa de Cronbach, Es un *índice de consistencia interna* que toma valores entre 0 y 1, sirve para medir la fiabilidad de las puntuaciones de un instrumento. El alfa de Cronbach

puede ser calculado a partir de la correlación entre los ítems como una función del número de ítems del instrumento y la correlación media entre los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$\sum si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach

Tabla N°2. Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
- Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

- b) Medida de estabilidad: A través del mismo instrumento aplicado en repetidas ocasiones a un mismo grupo de personas
- c) Formas alternativas o paralelas: Diferentes pruebas aplicadas a mismos sujetos de resultados positivos
- d) Mitades partidas: Una sola aplicación, se componen de ítems divididos en 2, resultado de las mitades correlacionados

Validez del instrumento:

Es el grado en que el instrumento en verdad mida la variable que busca medir.

Método para la validez

a) De constructo: se refiere al grado en que una medición se relaciona consistentemente con otras mediciones para eso es necesario que podamos mostrar evidencia de que efectivamente el instrumento mide el rasgo o constructo que pretende medir. Se determina mediante procedimientos estadísticos multivariados

b) La validez convergente: está presente cuando existe una alta y significativa correlación entre los ítems de la escala con las variables latentes o conceptos que evalúan (Peter y Churchill, 1986; Hair et al, 1999; Malhotra, 2004); es decir, “cuando se emplean distintos instrumentos para medir un mismo constructo (distintos ítems para una misma variable latente) 19, y estos instrumentos están fuertemente correlacionados” (Vila et al., 2000, p. 20).

Por su parte, la validez discriminante viene dada por la baja correlación entre los ítems utilizados para evaluar una variable y otros que se suponen no miden esa misma variable (Spector, 1992; Sánchez y Sarabia, 1999; Malhotra, 2004), puesto que estos últimos realmente cuantifican conceptos diferentes. Esto es, la escala no sirve para medir una variable distinta al propósito para la cual fue diseñada.

c) Validez de contenido: se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide

d) Validez de criterio: establece la validez de un instrumento al compararla con algún criterio externo que pretende medir lo mismo

Coefficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman)

Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos (n) que se desea asociar es pequeño (menor de 30). Aparte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval, 1999)

$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

n= número de puntos de datos de las dos variables

di= diferencia de rango del elemento “n”

El Coeficiente Sperman, ρ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

Un valor de +1 en ρ significa una perfecta asociación de rango

Un valor 0 en ρ significa que no hay asociación de rangos

Un valor de -1 en ρ significa una perfecta asociación negativa entre los rangos.

Si el valor de ρ se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil.

Debemos ser capaces de clasificar los datos antes de proceder con el coeficiente de correlación de Spearman. Es importante observar que, si se incrementa una variable, la otra sigue una relación monótona.

1.4.7. Prueba de independencia Chi-cuadrado

La prueba de independencia Chi-cuadrado, nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia.

Una prueba de independencia usa la pregunta de si la ocurrencia del evento X es independiente a la ocurrencia del evento Y, por lo que el planteamiento de las hipótesis para esta prueba de independencia es;

H0; La ocurrencia del evento X es independiente del evento Y.

H1; La ocurrencia del evento X no es independiente del evento Y.

En las pruebas de independencia se utiliza el formato de la tabla de contingencia, y por esa razón a veces se le llama prueba de tabla de contingencia, o prueba con tabla de contingencia.

Una tabla que clasifica datos de acuerdo a dos o más categorías, relacionados con cada una de las variables cualitativas, que pueden ser o no estadísticamente independientes, se llama tabla de contingencias. Dicha tabla muestra todas las posibles combinaciones de categorías, o contingencias, que explican su nombre. A la suma de todas las razones que se puedan construir al tomar la diferencia entre cada frecuencia observada y esperada, en una tabla de contingencia, elevándola al cuadrado, y luego dividiendo esta desviación cuadrada entre la frecuencia esperada, se le llama estadístico ji cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(oi - ei)^2}{ei}$$

o_i = frecuencia observada en la celda i

e_i = frecuencia esperada en la celda i

$gl = (n - \text{filas} - 1) * (n - \text{columnas} - 1)$

1.4.8. Análisis factorial

El análisis factorial es una técnica estadística multivariante cuyo principal propósito es sintetizar las interrelaciones observadas entre un conjunto de variables en una forma concisa y segura como una ayuda a la construcción de nuevos conceptos y teorías. Para ello utiliza un conjunto de variables aleatorias inobservables, que llamaremos factores comunes, de forma que todas las covarianzas o correlaciones son explicadas por dichos factores y cualquier porción de la varianza inexplicada por los factores comunes se asigna a términos de error residuales que llamaremos factores únicos o específicos.

El análisis exploratorio y el análisis confirmatorio son las dos maneras esenciales del análisis factorial. Si no se tiene hipótesis previamente de las cuáles podrían sugerir que sean los factores que intervengan en las variables estudiadas.

Se realiza básicamente en las fases de inicio de un proyecto, además permite identificar factores que pueden luego contrastarse en un análisis confirmatorio. El análisis factorial confirmatorio (AFC) se realiza, por tanto, cuando se tienen una idea clara de qué factores pueden extraerse. En general se le considera como un caso particular de los modelos de ecuaciones estructurales.

El análisis factorial consta de cuatro fases características: el cálculo de una matriz capaz de expresar la variabilidad conjunta de todas las variables, la extracción del número óptimo de factores, la rotación de la solución para facilitar su interpretación y la estimación de las puntuaciones de los sujetos en las nuevas dimensiones.

Matriz de Correlaciones.

El primer paso del análisis consiste en la obtención de una matriz que contienen las correlaciones entre todos los pares de variables superficiales medidas, llamada matriz de correlaciones observada. Cuando el número de variables medidas es muy elevado, que es lo frecuente, se hace necesario tener índices que permitan saber si hay correlaciones altas en la matriz que permitan extraer factores. Hay varias pruebas utilizables en este sentido: el determinante de la matriz, el test de esfericidad de Bartlett, la prueba de Kaiser – Meyer – Olkin y la correlación anti imagen.

Determinante de la Matriz de Correlaciones.

El determinante de la matriz se emplea como índice del tamaño de las correlaciones. Cuando su valor es elevado, las correlaciones dentro de la matriz son bajas. Por el contrario, un determinante bajo indica que hay algunas correlaciones altas en la matriz.

La prueba de esfericidad de Bartlett

Esta prueba está diseñada para contrastar la hipótesis de que los elementos de fuera de la diagonal positiva de la matriz de correlaciones son cero (las diagonales son siempre 1). Una matriz que cumple siempre esta propiedad se llama matriz identidad. Dicho de otra forma, contrasta la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones es una matriz identidad, en cuyo caso no existiría correlaciones significativas entre las variables y el modelo factorial no sería pertinente.

KMO

Es una medida de adecuación muestral, que contrasta si las correlaciones parciales entre las variables son suficientemente pequeñas. Permite comparar la magnitud de los

coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Sus valores se encuentran entre 0 y 1. Valores pequeños indican que el análisis factorial puede no ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de variables no pueden ser explicadas por otras variables. Los menores que 0,5 indican que no debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están analizando.

Matriz Anti imagen

Muestra la Matriz de covarianzas anti imagen y la matriz de correlaciones anti imagen. La matriz de covarianzas anti imagen contienen los negativos de las covarianzas parciales y la matriz de correlaciones anti imagen contiene los coeficientes de correlación parcial cambiados de signo. En la diagonal de la matriz de correlaciones anti imagen se encuentran las medidas de adecuación muestral para cada variable. Si el modelo factorial elegido es adecuado para explicar los datos, los elementos de la diagonal de la matriz de correlaciones anti imagen deben tener un valor próximo a la unidad y el resto de elementos deben ser pequeños.

Extracción de Factores

La extracción de factores es un aspecto fundamental del análisis, puesto que es precisamente donde se trata de reducir la información contenida en las variables superficiales a un número pequeño de variables latentes.

Componentes principales: Método de Extracción en que los factores obtenidos son los autovalores de la matriz de correlaciones re escalados.

- a-** *Mínimos cuadrados no ponderados*: Método de extracción que minimiza la suma de los cuadrados de las diferencias entre las matrices de correlaciones observada y reproducida, ignorando los elementos de la diagonal.
- b-** *Mínimos Cuadrados Generalizados*: Método de extracción que minimiza la suma de los cuadrados de las diferencias entre las matrices de correlaciones observada y reproducida. Este método genera un estadístico de bondad de ajuste chi cuadrado que permite contrastar la hipótesis nula de que la matriz residual es una matriz nula.
- c-** *Máxima Verosimilitud*: Proporciona las estimaciones de los parámetros que con mayor probabilidad han producido la matriz de correlaciones observada, asumiendo que la muestra procede de una distribución normal multivariada.
- d-** *Ejes principales*: Método de estimación interactivo en el que, como estimación inicial de la comunalidad, la matriz de correlaciones original se reduce sustituyendo los unos de su diagonal por las estimaciones de la correlación múltiple al cuadrado entre cada variable y todas las demás.
- e-** *Alfa*: Método que considera las variables incluidas en el análisis como una muestra del universo de las variables posibles.
- f-** *Imagen*: Método en el que se auto descompone la matriz de correlaciones imagen. Se asume que la comunalidad es igual al cuadrado de la correlación múltiple entre una variable y todas las demás.

Comunalidad

La comunalidad de una variable es la proporción de su varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido. Estudiando las comunalidades de la extracción podemos valorar cuales de las variables son peor explicadas por el modelo. Con el método

de extracción de componentes principales se asume que es posible explicar el 100% de la varianza observada y, por ello, todas las communalidades iniciales son iguales a la unidad.

Rotación de Factores

Las soluciones factoriales sin rotadas son muchas más complejas de interpretar más. Esto debido a que los métodos de extracción de factores están orientados a reducir la máxima cantidad de varianza en cada paso, de manera que a los últimos factores les queda muy poca varianza por explicar.

Las soluciones factoriales no rotadas son muchas veces difíciles de interpretar más allá de meras soluciones algebraicas. Esto debido a que los métodos de extracción de factores están orientados a extraer la máxima cantidad de varianza en cada paso, de manera que a los últimos factores les queda muy poca varianza por explicar.

La rotación consiste en una transformación de la matriz de cargas factoriales original de forma que los ejes factoriales se aproximen lo máximo posible a las variables en las que tienen alta saturación (alto peso). A la matriz resultante se le denomina matriz factorial rotada. Los métodos con que se dispone son:

Varimax: Es un método de rotación ortogonal. Minimiza el número de variables que tienen saturaciones altas en cada factor.

Quartimax: Es un método de rotación ortogonal. Minimiza el número de factores necesarios para explicar cada variable.

Equamax: Es una combinación del método varimax y el método quartimax. Se minimizan tanto el número de variables que saturan alto en un factor como el número de factores necesarios para explicar una variable.

Oblimin directo: Método para la rotación oblicua.

1.4.9. Formulación del problema

¿Existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe Julio - Agosto 2018?

1.4.10. Hipótesis

H1: Sí Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

1.4.11. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

1.4.12. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la calidad de servicio en consultorio externo en el hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.
- Evaluar la relación entre las dimensiones calidad de servicio y las dimensiones satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.
- Identificar los factores que expliquen la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

1.4.13. Definición de variables:

Calidad de servicio

Es la validez que estiman los pacientes en los establecimientos de salud, acerca de los mismos

Satisfacción del usuario

Es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso del servicio en el hospital

Tabla N°3.Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Variable independiente Calidad de Servicio	Fiabilidad	Permite desarrollar la habilidad de la atención con exactitud.	C1: El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención C2: La consulta con el médico se realiza en el horario programado C3: Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención C4: Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad C5: La atención es rápida en el hospital.	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	Capacidad de respuesta	Facilita la voluntad de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido	C6: La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida. C7: La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida. C8: La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido C9: La atención en farmacia es rápida	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	Seguridad	Transmitir confianza, para la satisfacción del usuario.	C10: El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención C11: El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención. C12: El médico que atiende su problema de salud, le inspira confianza.	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	Empatía	Brinda capacidad de cuidado y atención	C13: El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia C14: El médico que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

			C15: Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención.	
	Elementos tangibles	Evalúa las condiciones de las instalaciones, equipo, material de comunicación, personal; percibidos por los usuarios.	C16: Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes. C17: La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes C18: Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
Variable Dependiente Satisfacción del Usuario	Humana	Respeto a los valores individuales del paciente	S1: Trato cordial y amable del personal durante su permanencia en el hospital. S2: Interés manifestó al usuario y su problema de salud S3: Información completa, oportuna y entendida por el usuario S4: Confidencialidad de su consulta medica	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	Técnico científico	Características de los recursos humanos científicos y materiales	S5: Orientación recibida durante el examen clínico S6: Ejecución del examen clínico del área afectada. S7: Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios. S8: Duración adecuada de la consulta médica. S9: Entendimiento de la receta medica S10: Provisión de medicamentos. S11: Solución y satisfacción del paciente con la consulta	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	De entorno	Condiciones e influencias externas	S12: Limpieza y orden de los ambientes y baños S13: Iluminación de los ambientes. S14: Ventilación de la sala de espera y consultorios S15: la sala de espera cuenta con televisor	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

CAPITULO II. METODOS Y MATERIALES

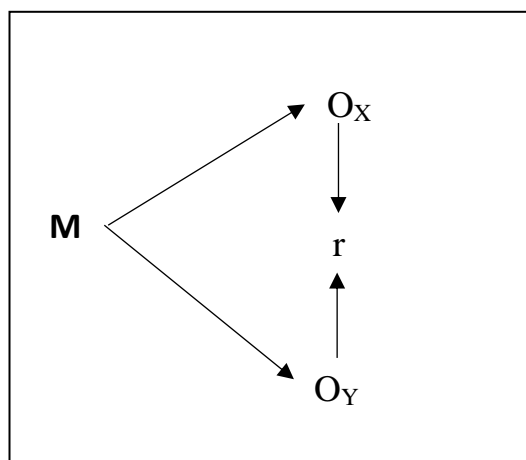
2.1. Diseño metodológico

2.1.1. Diseño de contratación de hipótesis

El diseño de que se trabajó es de tipo No experimental, porque se basó en las observaciones de los hechos en su estado natural sin intervención o manipulación intencional de la variable independiente. Hernández, et al (2014)

El diseño de esta investigación es transversal porque su propósito es describir las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario, en un momento dado. Asimismo, Hernández et al (2014). “Afirman que los diseños transaccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único”.

Gráficamente se denota:



Donde:

M: muestra.

O_x: Observación de la variable Calidad de Servicio

O_y: Observación de la variable Satisfacción del Usuario.

r: Coeficiente de correlación.

2.1.2. Población

La población estuvo conformada por todos los usuarios que se atendieron en los consultorios externos del Hospital Referencial de Ferreñafe durante los meses de Julio - Agosto 2018.

Criterios de inclusión: Usuarios de consultorios externos de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, familiar u persona acompañante.

Criterios de exclusión: Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión, o familiar que no desee participar en el estudio. Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares. En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento.

Tabla N°4.Población de Usuarios

Consultorio externo	N
Ginecología	122
Medicina general	118
Pediatría	59
Oftalmología	40
Urología	36
Medicina interna	29
Total	404

2.1.3. Muestra

Se usará un tipo de muestreo probabilístico estratificado proporcional ya que el estudio se va realizar en 6 consultorios externos del hospital.

1. Para el diseño del tamaño de la muestra se usará la fórmula del muestreo para poblaciones finitas

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza (1.96)

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = error muestra (0.05)

2. Prueba Piloto

Se realizó una prueba piloto a 40 usuarios para estimar los valores de probabilidad de éxito (p) y probabilidad de fracaso (q) tomando de referencia al ítem 11 de la encuesta satisfacción del usuario “¿Solución y satisfacción del paciente en la consulta?”, donde se obtuvo el siguiente resultado: usuarios satisfechos = 26, usuarios insatisfechos = 14

Estimación de p y q

$$p = 26/40 = 0.65$$

$$q = 14/40 = 0.35$$

Entonces para la muestra

$$n = \frac{404 * 1.96^2 * 0.65 * 0.35}{0.05^2(404 - 1) + 1.96^2 * 0.65 * 0.35} = 188$$

3. Para la muestra por estratos:

$$n_i = n * N_i / N$$

Dónde: n= muestra, N_i = población del estrato i N= población

Tabla N°5. Muestra

Consultorio Externo	N	n_i
Ginecología	122	$n_1 = 188 * 122 / 404 = 57$
Medicina general	118	$n_2 = 188 * 118 / 404 = 55$
Pediatría	59	$n_3 = 188 * 59 / 404 = 27$
Oftalmología	40	$n_4 = 188 * 40 / 404 = 19$
Urología	36	$n_5 = 188 * 36 / 404 = 17$
Medicina interna	29	$n_6 = 188 * 29 / 404 = 13$

4. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, se aplicaron dos instrumentos de medición en escala de Likert con 5 alternativas que varían desde la alternativa Nunca hasta la alternativa Siempre, la primera encuesta que se utilizó fue para medir la calidad de atención con 18 ítems y la segunda para medir la satisfacción de usuario con 15 ítems, se procedió a construir una base de datos en el software SPSS.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. ANALISIS DESCRIPTIVO:

Entre los principales resultados obtenidos se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 6.

Descripción de la Edad según sexo del usuario de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

SEXO	N	Mínimo	Máximo	Media	D.E	Mediana	C.V
FEMENINO	130	19	60	40,74	10,598	39,00	0,26
MASCULINO	58	21	60	40,69	9,857	39,50	0,24
Total	188	19	60	40,72	10,349	39,00	0,25

Fuente: Encuesta Calidad y Satisfacción del usuario.

De los resultados que se muestran en la tabla 6 se observa que la edad promedio de los usuarios atendidos en el consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe durante los meses de Julio- Agosto 2018, es de 41 años, así mismo la edad de los usuarios del sexo masculino es más homogénea que las del sexo femenino, esta información se puede visualizar en la figura 1.

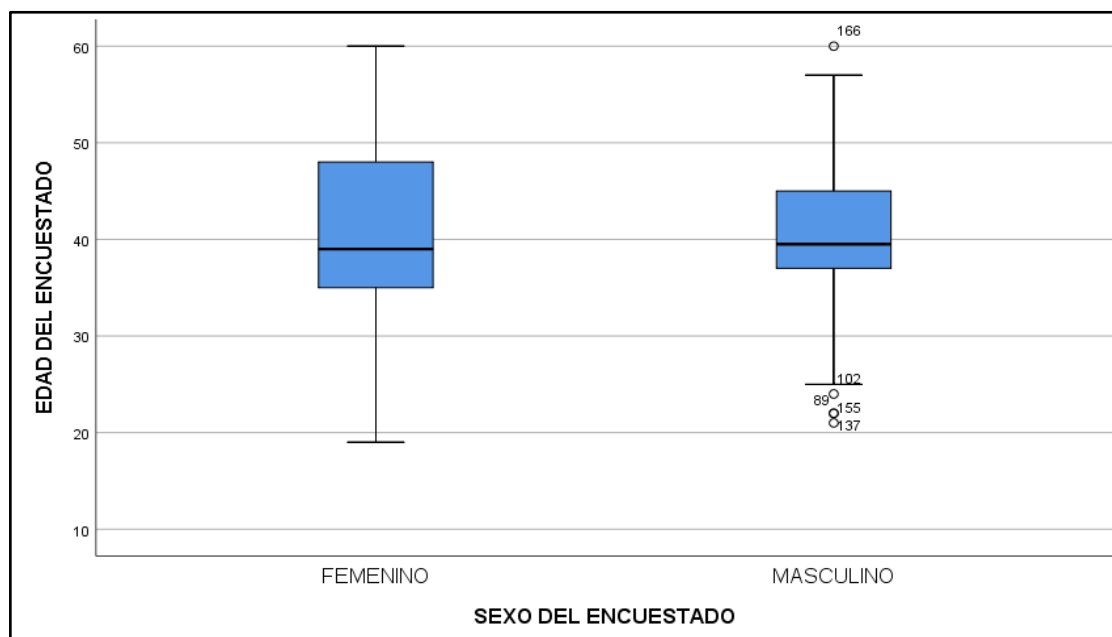


Figura 1: Edad según sexo del usuario de consultorio externo

Tabla 7.

Sexo del usuario atendido según el consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

CONSULTORIO EXTERNO	SEXO DEL USUARIO				Total	
	FEMENINO		MASCULINO			
	N°	%	N°	%	N°	%
GINECOLOGÍA	57	30,3	0	0,0	57	30,3
MEDICINA GENERAL	29	15,4	26	13,8	55	29,3
PEDIATRÍA	24	12,8	3	1,6	27	14,4
OFTALMOLOGÍA	9	4,8	10	5,3	19	10,1
UROLOGÍA	0	0,0	17	9,0	17	9,0
MEDICINA INTERNA	11	5,9	2	1,1	13	6,9
Total	130	69,1	58	30,9	188	100,0

Fuente: Encuesta Calidad y Satisfacción del usuario.

De los resultados que se muestran en la tabla 7 se observa que el 69,1% de los que participaron en la investigación para determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital referencial de Ferreñafe son de sexo femenino, así mismo el 30,3% de los pacientes fueron atendidos en el consultorio externo fue en ginecología, así mismo se determinó que el mayor porcentaje de usuarios masculinos (13,8%) acude al consultorio de medicina general, en todos los consultorios hay mayor afluencia del sexo femenino, esta información se puede visualizar en la figura 2.

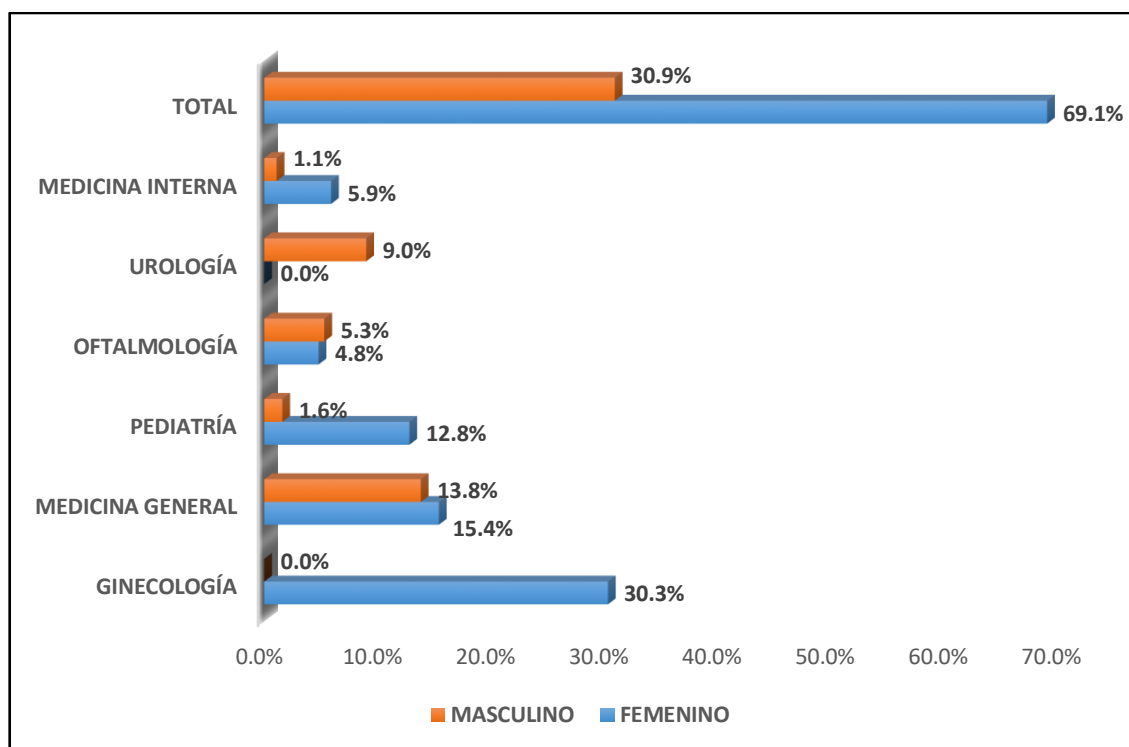


Figura 2: Sexo del usuario atendido según el consultorio externo

Tabla 8.

Descripción de los ítems de Calidad que se formularon a los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

ITEMS	Nº	M(X)	D.E	C.V
C1: El personal de informes, brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	188	3,15	1,410	0,448
C2: La consulta con el médico se realiza en el horario programado	188	2,99	1,597	0,534
C3: Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	188	3,13	1,340	0,428
C4: Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	188	2,91	1,351	0,464
C5: La atención es rápida en el hospital	188	3,27	1,208	0,369
C6: La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	188	2,18	,693	0,318
C7: La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	188	3,28	1,262	0,385
C8: La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido	188	2,81	1,260	0,448
C9: La atención en farmacia es rápida	188	3,46	1,408	0,407
C10: El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	188	2,19	,822	0,375

C11: El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	188	3,15	1,583	0,503
C12: El médico que atiende su problema de salud, le inspira confianza.	188	2,43	1,165	0,479
C13: El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	188	3,62	1,329	0,367
C14: El médico que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	188	3,15	1,338	0,425
C15: Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención	188	3,04	1,453	0,478
C16: Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	188	3,62	1,297	0,358
C17: La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	188	3,36	1,443	0,429
C18: Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	188	2,59	,946	0,362

Fuente: Base de datos de la Encuesta Calidad

De los resultados que se muestran en la tabla 8 se observa que la valoración de los ítems de Calidad que los usuarios entrevistados manifiestan es muy heterogénea ($CV > 0,25$), así mismo los dos ítems más valorados corresponden a la dimensión Empatía y son:

C13: El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia

C16: Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.

Y los menos valorados uno es de la dimensión Capacidad de Respuesta y el otro es de Seguridad:

C6: La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.

C10: El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención

Tabla 9.

Descripción de los ítems de Satisfacción que se formularon a los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

ITEMS	N	M(X)	D.E	C.V
S1: Trato cordial y amable del personal durante su permanencia en el hospital.	188	3,71	1,225	0,330
S2: Interés manifestó al usuario y su problema de salud	188	3,28	1,459	0,445
S3: Información completa, oportuna y entendida por el usuario	188	2,90	1,403	0,484
S4: Confidencialidad de su consulta medica	188	3,47	1,393	0,401
S5: Orientación recibida durante el examen clínico	188	2,89	1,255	0,434
S6: Ejecución del examen clínico del área afectada.	188	3,33	1,355	0,407
S7: Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.	188	2,83	1,346	0,476
S8: Duración adecuada de la consulta médica	188	3,20	1,283	0,401
S9: Entendimiento de la receta médica	188	3,80	1,205	0,317
S10: Provisión de medicamentos	188	2,86	1,182	0,413
S11: Solución y satisfacción del paciente en la consulta	188	3,79	1,169	0,308
S12: Limpieza y orden de los ambientes y baños	188	3,13	1,247	0,398
S13: Iluminación de los ambientes.	188	3,84	1,312	0,342
S14: Ventilación de la sala de espera y consultorios	188	3,35	1,264	0,377
S15: La sala de espera cuenta con televisor	188	3,71	1,362	0,367

Fuente: Base de datos de la Encuesta Satisfacción.

De los resultados que se muestran en la tabla 9 se observa que la valoración de los ítems de Satisfacción que los usuarios entrevistados manifiestan es muy heterogénea ($CV > 0,25$), así mismo los dos ítems más valorados corresponden a la dimensión entorno y técnico científico:

S13: Iluminación de los ambientes.

S9: Entendimiento de la receta médica

Y los dos ítems menos valorados corresponden a la dimensión técnico científico:

S7: Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.

S10: Provisión de medicamentos.

3.2. OBJETIVO ESPECIFICO 1: Identificar el nivel de la calidad de servicio en consultorio externo en el hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

Tabla 10.

Nivel de Calidad de Servicio según consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

	NIVEL DE CALIDAD						Total	
	MALA		REGULAR		BUENA			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
CONSULTORIO EXTERNO								
GINECOLOGÍA	10	5,3	43	22,9	4	2,1	57	30,3
MEDICINA GENERAL	4	2,1	47	25,0	4	2,1	55	29,3
PEDIATRÍA	7	3,7	17	9,0	3	1,6	27	14,4
OFTALMOLOGÍA	2	1,1	17	9,0	0	0,0	19	10,1
UROLOGÍA	5	2,7	9	4,8	3	1,6	17	9,0
MEDICINA INTERNA	0	0,0	13	6,9	0	0,0	13	6,9
Total	28	14,9	146	77,7	14	7,4	188	100,0

Fuente: Encuesta Calidad y Satisfacción del usuario.

De los resultados que se muestran en la tabla 10 se observa que el 77,7% de los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe consideran que el nivel de calidad recibida es regular, solo un 7,4% consideran un nivel de servicio buena, así mismo entre los que califican la calidad de servicio recibida como regular el 25% corresponde a los que se atendieron en el consultorio de medicina general. Estos resultados se pueden apreciar en la figura 3.

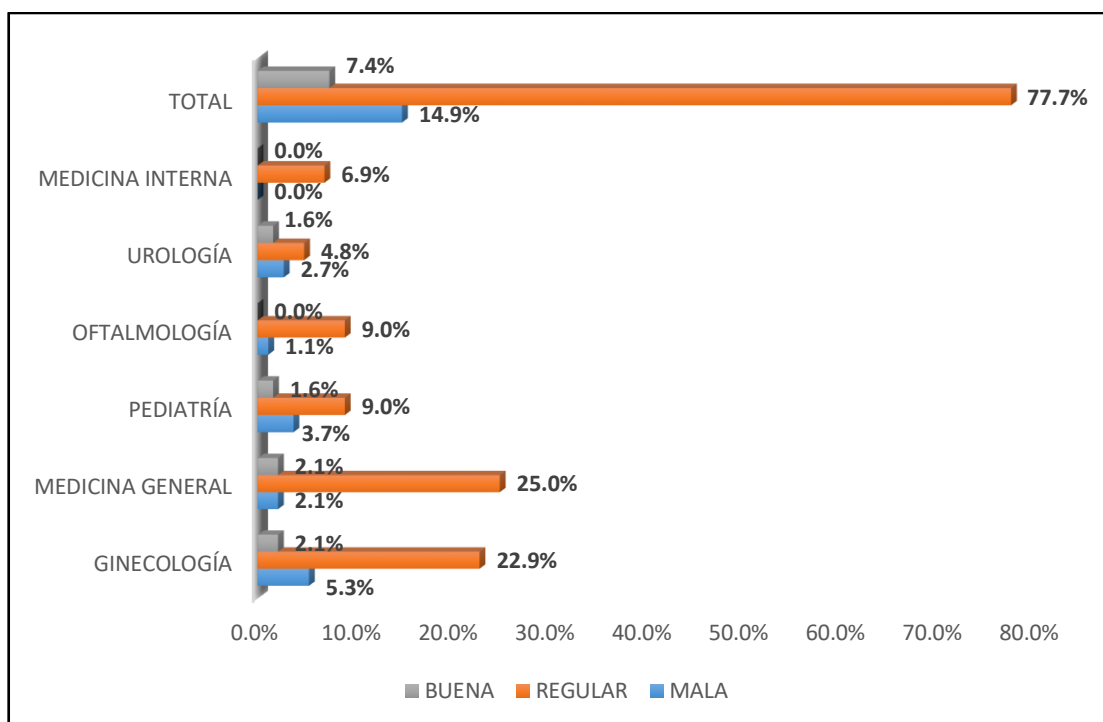


Figura 3: Calificación de la calidad de Servicio de los usuarios de consultorio externo

3.3. OBJETIVO ESPECIFICO 2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

Tabla 11.

Nivel de Satisfacción del Usuario con la atención del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

	NIVEL DE SATISFACCIÓN				Total	
	INSATISFECHO		SATISFECHO			
	N°	%	N°	%	N°	%
CONSULTORIO EXTERNO						
GINECOLOGÍA	19	10,1	38	20,2	57	30,3
MEDICINA GENERAL	15	8,0	40	21,3	55	29,3
PEDIATRÍA	9	4,8	18	9,6	27	14,4
OFTALMOLOGÍA	7	3,7	12	6,4	19	10,1
UROLOGÍA	6	3,2	11	5,9	17	9,0
MEDICINA INTERNA	6	3,2	7	3,7	13	6,9
Total	62	33,0	126	67,0	188	100,0

Fuente: Encuesta Calidad y Satisfacción del usuario.

De los resultados que se muestran en la tabla 11 se observa que el 67% de los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe se muestran satisfecho con la atención recibida, el consultorio externo de Medicina General es con el que los usuarios (21,3%) muestran mayor satisfacción y el consultorio de Medicina Interna y Urología es con el que muestran su menor insatisfacción. Estos resultados se pueden apreciar en la figura 4.

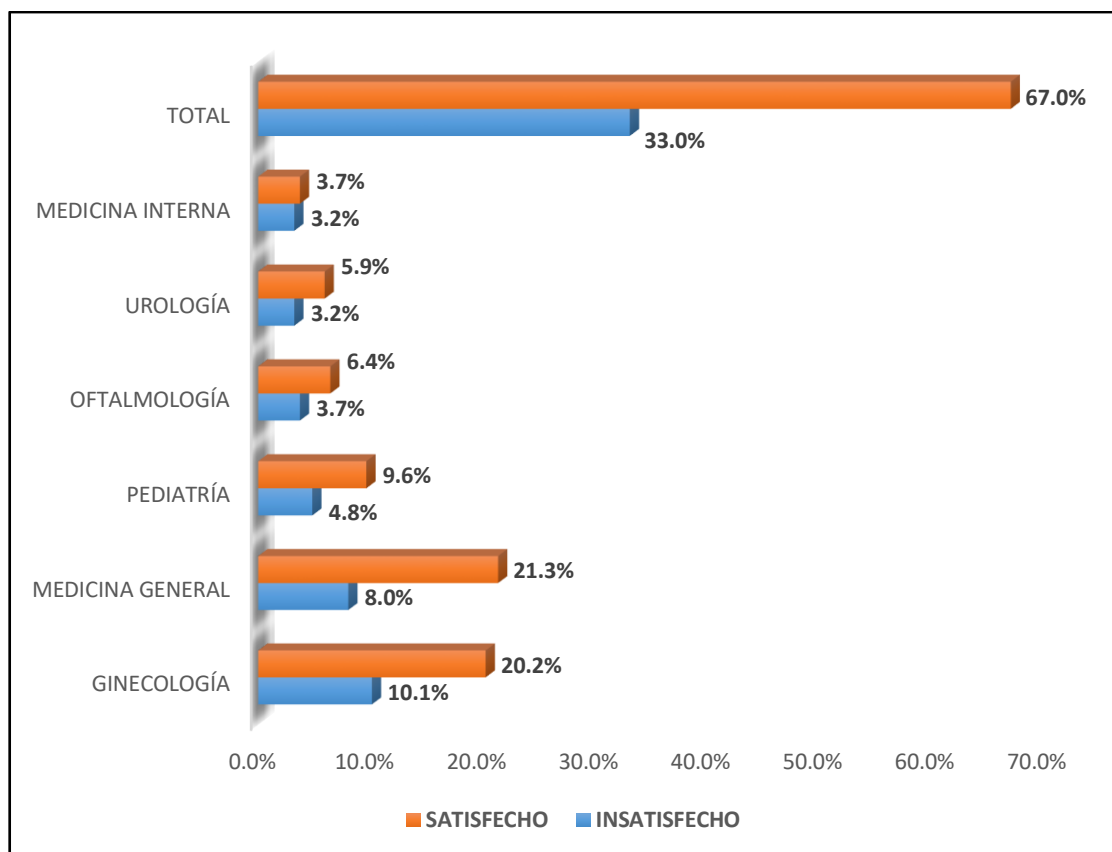


Figura 4: Nivel de Satisfacción de los usuarios de consultorio externo

3.4. OBJETIVO ESPECIFICO 3: Evaluar la relación entre las dimensiones calidad de servicio y las dimensiones satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

Tabla N°12.

Nivel de Satisfacción según el nivel de Calidad de los Usuarios del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

NIVEL DE CALIDAD	NIVEL DE SATISFACCION				Total	
	INSATISFECHO		SATISFECHO			
	O	E	O	E	O	E
MALA	24	9,2	4	18,8	28	28,0
REGULAR	38	48,1	108	97,9	146	146,0
BUENA	0	4,6	14	9,4	14	14,0
Total	62	62,0	126	126,0	188	188,0

Fuente: Encuesta Calidad y Satisfacción del usuario.

En la tabla 12, se observa los valores observados (O) y los valores esperados (E) que nos permite contrastar nuestra hipótesis de trabajo considerada:

H₁ : Sí Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

Tabla 13.

Prueba chi-cuadrado del Nivel de Satisfacción y el nivel de Calidad de los Usuarios del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio-Agosto 2018.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,311 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	48,012	2	,000
Asociación lineal por lineal	41,281	1	,000
N de casos válidos	188		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,62.

Los resultados que se muestran en la tabla 13, se observa que al realizar la prueba chi-cuadrado $p < 0.05$, concluimos que no existen evidencias suficientes como para rechazar la hipótesis de trabajo, es decir existe relación significativa entre la calidad de servicio y

satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

3.5. OBJETIVO ESPECIFICO 4: Identificar los factores que expliquen la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.

3.5.1. Análisis factorial de la Calidad de Servicio

Comprobando los requisitos de prueba.

*Tabla 14.
Estadísticas de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	18

Fuente: Base de datos de la Encuesta Calidad

Al determinar la fiabilidad del instrumento se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,797 que nos permite determinar que el instrumento utilizado para medir el Nivel de Calidad servicio que brinda a los Usuarios del consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe es aceptable.

*Tabla N°15.
Prueba de KMO y Bartlett*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,576
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2068,798
	gl	153
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos de la Encuesta Calidad

La prueba de $KMO > 0,5$ lo cual nos indica que, si es posible realizar el análisis factorial, otro indicador es la prueba de esfericidad de Bartlett donde $p < 0.5$.

Tabla 16.
Varianza Total Explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de	%	Total	% de	%	Total	% de	%
		varianza	acumulado		varianza	acumulado		varianza	acumulado
1	4,794	26,632	26,632	4,794	26,632	26,632	2,995	16,637	16,637
2	2,400	13,333	39,965	2,400	13,333	39,965	2,731	15,174	31,811
3	2,081	11,562	51,526	2,081	11,562	51,526	2,538	14,102	45,913
4	1,592	8,843	60,369	1,592	8,843	60,369	2,191	12,172	58,085
5	1,400	7,776	68,145	1,400	7,776	68,145	1,561	8,671	66,756
6	1,181	6,559	74,704	1,181	6,559	74,704	1,431	7,948	74,704
7	,895	4,970	79,673						
...						
18	,031	,170	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Teniendo en consideración un auto valor superior a uno, la calidad de servicio de los consultorios externos del Hospital Referencial de Ferreñafe se puede explicar en seis factores llegando a explicar el 74,704% de variación. Se puede visualizar en la figura 5.

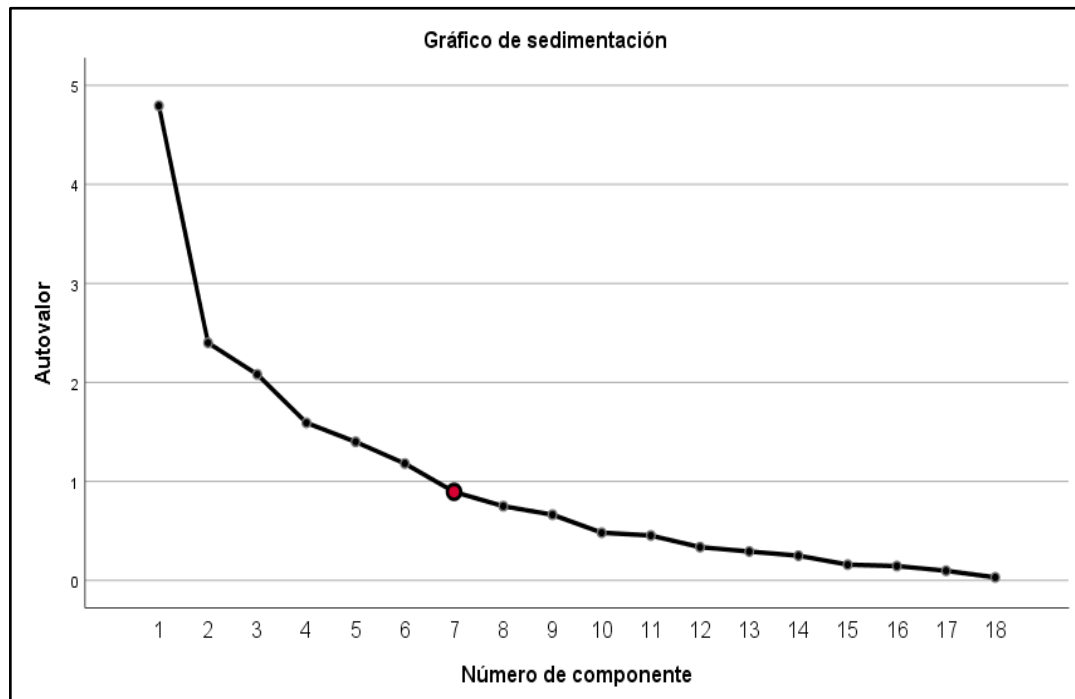


Figura 5. Sedimentación Calidad de Servicio

Tabla 17.
Matriz de Componente Rotado

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
C7: La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.	,885	-,159	,104	-,108	,098	-,040
C17: La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	,805	,211	,222	,095	,010	,070
C8: La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido	,691	,283	,022	,013	,334	,212
C16: Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.	,608	,453	,242	,045	-,043	-,085
C2: La consulta con el médico se realiza en el horario programado	,008	,840	,176	-,040	,290	-,037
C4: Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	-,044	,793	-,045	-,008	,243	-,031
C1: El personal de informes, brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	,363	,714	-,011	-,158	-,047	,035
C3: Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	,164	,616	,297	-,024	-,363	,177
C11: El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.	,199	,215	,885	-,088	,019	-,093
C9: La atención en farmacia es rápida	,043	,078	,882	,263	,056	-,018
C14: El médico que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.	,407	-,053	,606	-,067	,149	,332
C18: Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	,011	-,087	-,059	,865	,192	,132
C13: El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	,057	-,126	,161	,854	-,027	-,098
C15: Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención	-,154	,117	-,017	,754	-,539	-,049
C10: El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	,060	,242	,006	,048	,679	,032
C12: El médico que atiende su problema de salud, le inspira confianza.	,266	,027	,375	-,080	,574	-,286
C6: La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.	,159	,018	,073	-,020	-,096	,890
C5: La atención es rápida en el hospital	,472	-,028	,441	-,070	-,087	-,560

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

De la matriz de componentes rotados que se muestran en la tabla 16, se observa que la calidad de servicio del consultorio externo del Hospital referencial de Lambayeque queda

representada en seis factores y el que mejor lo explica es el factor I y II ambos con 4 ítems cada uno.

Tabla 18.
Factores de Calidad de Servicio

FACTOR	Nº ITEMS	DIMENSIÓN	DENOMINACIÓN
I	4	C7, C8: Capacidad de Respuesta C16, C17: Elemento Tangible	Atención al Usuario
II	4	C1, C2, C3, C4: Fiabilidad C9: Capacidad de Respuesta	Fiabilidad
III	3	C11: Seguridad C14: Empatía	Atención Médica
IV	3	C13, C15: Empatía C18: Elemento Tangible	Empatía
V	2	C10, C12: Seguridad	Seguridad
VI	2	C5: Fiabilidad C6: Capacidad Respuesta.	Capacidad Respuesta

Fuente: Elaboración Propia.

3.5.2. Análisis Factorial de la Satisfacción

Comprobando los requisitos de prueba.

Tabla 19.
Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	15

Fuente: Base de datos de la Encuesta Satisfacción

Al determinar la fiabilidad del instrumento de satisfacción se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,777 que nos permite determinar que el instrumento utilizado para medir el Nivel de Satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe es aceptable.

Tabla N°20.
Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,591
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado	1553,996	
Bartlett	gl	105
	Sig.	,000

Fuente: Base de datos de la Encuesta Satisfacción

La prueba de $KMO > 0,5$ lo cual nos indica que, si es posible realizar el análisis factorial, otro indicador es la prueba de esfericidad de Bartlett donde $p < 0.5$.

Tabla 21.
Varianza Total Explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4,197	27,979	27,979	4,197	27,979	27,979	2,767	18,444	18,444
2	2,088	13,922	41,902	2,088	13,922	41,902	2,620	17,469	35,913
3	1,966	13,106	55,008	1,966	13,106	55,008	2,368	15,789	51,703
4	1,697	11,312	66,321	1,697	11,312	66,321	2,193	14,618	66,321
5	,886	5,910	72,230						
6	,847	5,649	77,879						
....						
15	,039	,259	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Teniendo en consideración el auto valor superior a uno, la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Referencial de Ferreñafe se puede explicar en cuatro factores llegando a explicar el 66,321% de variación. Se puede visualizar en la figura 6.

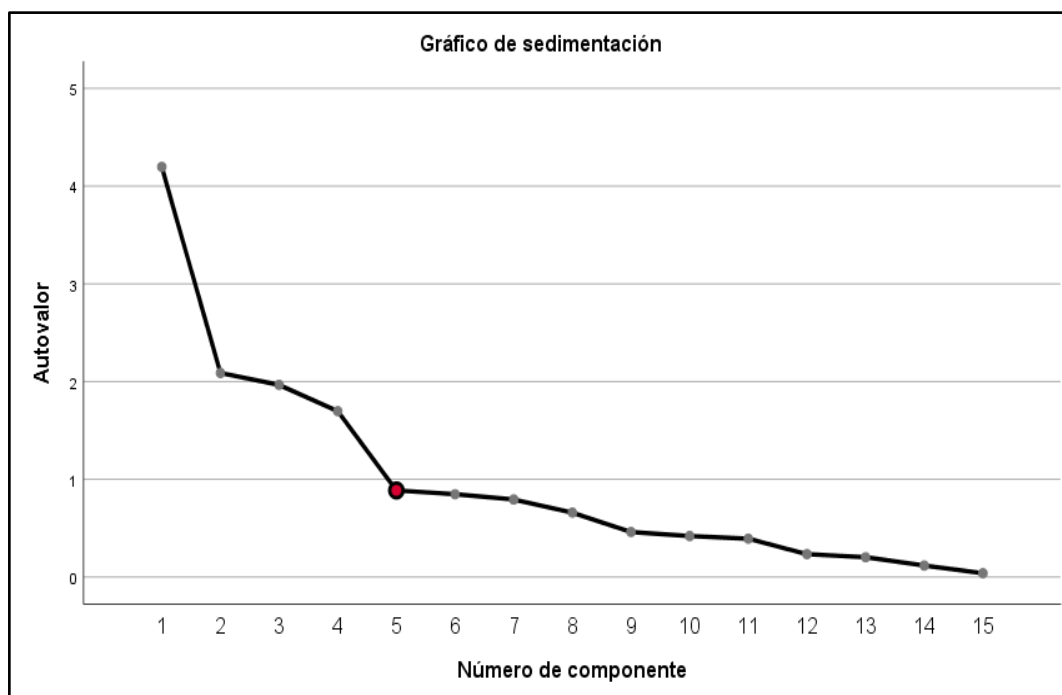


Figura 6.Sedimentación Satisfacción del Usuario

Tabla 22.

Matriz de Componente Rotado

	Componente			
	1	2	3	4
S4: Confidencialidad de su consulta medica	,944	,108	-,017	,102
S2: Interés manifestó al usuario y su problema de salud	,908	,025	,024	,145
S12: Limpieza y orden de los ambientes y baños	,642	,431	,197	-,120
S15: La sala de espera cuenta con televisor	,170	,797	,003	,181
S10: Provisión de medicamentos	,110	,685	,182	,104
S1: Trato cordial y amable del personal durante su permanencia en el hospital.	-,290	,621	-,269	,245
S14: Ventilación de la sala de espera y consultorios	,156	,502	,255	-,295
S8: Duración adecuada de la consulta médica	,392	,501	,126	-,141
S3: Información completa, oportuna y entendida por el usuario	,081	,212	,847	,100
S5: Orientación recibida durante el examen clínico	,207	,425	,755	,083
S13: Iluminación de los ambientes.	-,280	-,303	,743	-,056
S7: Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.	,364	,055	,461	,115
S11: Solución y satisfacción del paciente en la consulta	-,096	,083	-,119	,842
S9: Entendimiento de la receta médica	,125	-,103	,171	,796
S6: Ejecución del examen clínico del área afectada.	,225	,306	,216	,748

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

De la matriz de componentes rotados que se muestran en la tabla 21, se observa que la satisfacción del usuario de consultorio externo del Hospital referencial de Lambayeque queda representada en cuatro factores:

FACTOR	N° ITEMS	DIMENSIÓN	DENOMINACIÓN
I	3	S2, S4 : Humana S12: De Entorno	Humana
II	5	S1: Humana S8, S10: Técnico Científico S14, S15: De Entorno	De Entorno
III	4	S3: Humana S5, S7: Técnico Científico S13: De entorno	Orientación
IV	3	S6, S9, S11: Técnico Científico	Técnico Científico

Fuente: Elaboración Propia.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis de los datos debidamente procesados para determinar la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe Julio – Agosto 2018, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. Que el 77,7% de los usuarios de los consultorios externos del Hospital Referencial de Ferreñafe califican la calidad de atención que recibe como Regular, solo el 7,4% la califica como buena, así mismo el mayor porcentaje de usuarios (25%) califican al consultorio externo de medicina general como Regular.
2. El 67% de los usuarios de consultorio externo del Hospital Referencial de Ferreñafe se muestran satisfecho con la atención recibida, el consultorio externo de Medicina General es con el que los usuarios (21,3%) muestran mayor satisfacción y el consultorio de Medicina Interna y Urología es con el que muestran su menor insatisfacción.
3. Al realizar la prueba de hipótesis para determinar la relación entre la Calidad y la Satisfacción con un nivel de significancia del 5%, utilizando la prueba chi-cuadrado se obtuvo un $p < 0.05$, con el cual concluimos que no existen evidencias suficientes como para rechazar la hipótesis de trabajo, es decir existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo del hospital referencial de Ferreñafe. Julio - Agosto 2018.
4. El análisis factorial del instrumento utilizado para medir la calidad de servicio de los consultorios externos del Hospital Referencial de Ferreñafe nos permite concluir que se puede explicar el 74,704% de variación total, en seis factores renombrados como:

Atención al Usuario (4 Ítems), Fiabilidad (4 Ítems), Atención Médica (3 Ítems), Empatía (3 Ítems), Seguridad (2 Ítems), y capacidad de Respuesta (2 Ítems).

5. El análisis factorial del instrumento utilizado para medir la Satisfacción del usuario de los consultorios externos del Hospital Referencial de Ferreñafe nos permite concluir que se puede explicar el 66,321% de variación total, en cuatro factores renombrados como: Humano (3 Ítems), De entorno (5 Ítems), Orientación (4 Ítems) y técnico científico (3 Ítems).

CAPITULO V: DISCUSIÓN

1. Toaquiza (2016) encuentra un nivel de satisfacción entre baja y media, en la presente investigación se ha encontrado una satisfacción Regular (77,7%)
2. Del Salto (2014) un nivel de satisfacción del 92,1% con una confiabilidad de 0,832; en la presente investigación se ha encontrado una satisfacción del 67% con una confiabilidad del 0,777, con un valor menor pero aceptable dentro de los requerimientos de la investigación.
3. Ramírez (2016) encontró una correlación directa positiva 0,275 de la calidad de servicio y satisfacción, mientras que Quispe (2015) encontró una correlación de 0,555; en la presente investigación se encontró una correlación significativa 0,475, comparándolo con los antecedentes resulta ser una correlación baja, a pesar que es mayor que la encontrada por Ramírez, esto se debe por la realidades de cada hospital.
4. Los instrumentos utilizados para medir la satisfacción y calidad de servicio fueron adecuados para la presente investigación, al realizar el análisis factorial exploratorio se encontró seis factores para la calidad de servicio y cuatro para el instrumento satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA:

- Bravo, F (2013) “Percepción de la Calidad de Atención del Personal de Salud en los Pacientes Del Servicio de Emergencia. Hospital Referencial Ferreñafe Lambayeque “. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2685/BRAVO%20BALAREZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>:
- Borda, M. Tuesta, R. & Navarro, E. (2013) Métodos Cuantitativos: Herramientas para la investigación en Salud. Ediciones Ecoe. Bogota. 4ta Edición.
- Castilla, L. (2013). Manual práctico de Estadística para las ciencias de la salud: Editorial Trillas. México.
- Daniel, W. (2013). Bioestadística. México: Editorial Limusa, S.A. 4ta edición. México.
- Del Salto, E. (2014) “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía”, Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Dirección De Salud De Lima Metropolitana. Boletín Estadístico. [En Línea]. Lima: Minsa. 2015. Recuperado de:
Http://Disalimasur.Gob.Pe/Direcciones_Oficinas/Documentos/81
- Fernández, R. (2014) “Calidad De Atención En Consultorios Externos De Los Hospitales Goyeneche Y Honorio Delgado, Arequipa”. Recuperado de:
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/4868>
- Gamarra, G. Rivera, T. Wong, F. y Pujay, O. (2015). Estadística e Investigación con aplicaciones de SPSS. Editorial San Marcos. Perú

- Organización Mundial De La Salud, (2000). Organization Wh. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911101716007>
- Ortega, C. (2009). Manual De La Calidad De Servicio En Enfermería 2da. Edición, Buenos Aires
- Ortiz, R., Muños, S., Del Campo, D. & Torres, E. (2000). “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, según la opinión de los usuarios,”, México. Recuperado de:
<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/8384/a05v13n4.pdf?sequence=1>
- Quispe, Y. (2015). “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto”, Andawaylas. Recuperado de:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/234>
- Ramírez, V. (2016) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema” Yurimaguas. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redhead, R. (2013). “Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En El Centro De Salud Miguel Grau” Distrito De Chaclacayo. Recuperado de:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Rodríguez, V (2018).” Nivel De Satisfacción De Pacientes Atendidos En El Servicio De Odontología Del Hospital Referencial De Ferreñafe”. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4400/Rodriguez%20Villegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Seminario el Clarín de Chiclayo (2018). Recuperado de:

<https://semanarioclarin-chiclayo.blogspot.com/2018/03/en-essalud-duermen-por-consultas.html>

Hernández S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación: (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

“Modelo Servqual Para Optimizar El Sistema De Evaluación De La Calidad De Servicio Del Área De Consultorio Externo En El Hospital Regional Docente Las Mercedes”, Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/572>

Toaquiza, N (2016). “Nivel de Satisfacción Del Usuario Externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen samaritano Paul Martel”. Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

Thompson, I (2005). “La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net”. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.htm>

ANEXOS

Anexo 1.

Correlación entre la calidad de servicio y Satisfacción del Usuario

		SATISFACCION USUARIO	CALIDAD SERVICIO
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000
	USUARIO	Sig. (bilateral)	,472**
		N	,000
		188	188
	CALIDAD SERVICIO	Coefficiente de correlación	,472**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	188

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

Anexo 2.

Correlación entre las dimensiones de la variable calidad

		FIABILIDAD	CAPACIDAD RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELEMENTO TANGIBLE
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,325**	,422**	-,093
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,202
		N	188	188	188	188
	CAPACIDAD RESPUESTA	Coefficiente de correlación	,325**	1,000	,586**	,130
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,074
		N	188	188	188	188
	SEGURIDAD	Coefficiente de correlación	,422**	,586**	1,000	-,025
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,731
		N	188	188	188	188
	EMPATIA	Coefficiente de correlación	-,093	,130	-,025	1,000
		Sig. (bilateral)	,202	,074	,731	.
		N	188	188	188	188
	ELEMENTO TANGIBLE	Coefficiente de correlación	,318**	,645**	,342**	,252**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	188	188	188	188

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

Anexo 3

Correlación entre las dimensiones de la variable satisfacción

		TECNICO			
			HUMANA	CIENTIFICO	DE ENTORNO
Rho de Spearman	HUMANA	Coefficiente de correlación	1,000	,434**	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	188	188	188
	TECNICO	Coefficiente de correlación	,434**	1,000	,537**
	CIENTIFICO	Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	188	188	188
	DE	Coefficiente de correlación	,533**	,537**	1,000
	ENTORNO	Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	188	188	188

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

Anexo 4

Construcción de Estaninos

Variables	Puntaje	Nivel
Calidad de servicio	18-42	Malo
	43-66	Regular
	67-90	Bueno
Satisfacción del usuario	15-45	Insatisfecho
	46-75	Satisfecho

Anexo 5.

Encuesta: Calidad De Atención

Esta encuesta es anónima para determinar la calidad de atención en el hospital referencial de Ferreñafe. Instrucción: Marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente a los siguientes ítems.

Sexo: M () F () Consultorio de atención:

1. Ginecología () 2. Medicina general () 3. Pediatría () 4. Oftalmología ()

5. Urología () 6. Medicina interna ()

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1. El personal de informes, brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención					
2. La consulta con el médico se realiza en el horario programado					
3. Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención					
4. Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
5. La atención es rápida en el hospital					
6. La atención en caja o en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) es rápida.					
7. La atención para tomarse análisis de laboratorio es rápida.					
8. La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) es rápido					
9. La atención en farmacia es rápida					
10. El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención					
11. El médico le brinde el tiempo necesario para preguntas sobre su problema de atención.					
12. El médico que atiende su problema de salud, le inspira confianza.					
13. El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
14. El médico que le atiende, muestra interés en solucionar su problema de salud.					
15. Usted comprende la explicación que el médico le brinda sobre el problema de salud o resultado de la atención					
16. Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa son adecuados para orientar a los pacientes.					
17. La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes					
18. Los consultorios cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					

Anexo 6

Encuesta: Satisfacción del Usuario

Esta encuesta es anónima para determinar la satisfacción del usuario en el hospital referencial de Ferreñafe. Instrucción: Marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente a los siguientes ítems.

Sexo: M () F () Consultorio de atención:

1. Ginecología () 2. Medicina general () 3. Pediatría () 4. Oftalmología ()

5. Urología () 6. Medicina interna ()

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1. Trato cordial y amable del personal durante su permanencia en el hospital.					
2. Interés manifestó al usuario y su problema de salud					
3. Información completa, oportuna y entendida por el usuario					
4. Confidencialidad de su consulta medica					
5. Orientación recibida durante el examen clínico					
6. Ejecución del examen clínico del área afectada.					
7. Orientación sobre la continuidad de los cuidados post hospitalarios.					
8. Duración adecuada de la consulta médica					
9. Entendimiento de la receta médica					
10. Provisión de medicamentos					
11. Solución y satisfacción del paciente en la consulta					
12. Limpieza y orden de los ambientes y baños					
13. Iluminación de los ambientes.					
14. Ventilación de la sala de espera y consultorios					
15. La sala de espera cuenta con televisor					

Anexo 7

Respuestas a la encuesta calidad de servicio, muestra piloto

n	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
n1	4	5	3	2	5	3	4	1	3	1	4	5	3	2	2	2	2	3
n2	4	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	3	3	3
n3	4	5	3	5	5	2	4	3	5	2	4	5	3	5	2	5	5	3
n4	1	1	1	1	5	1	5	2	5	1	5	5	3	3	1	3	5	2
n5	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2	3	5	5	5	1	5	5	3
n6	5	5	3	2	5	3	5	5	3	1	3	3	5	5	2	5	5	3
n7	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3	5	3
n8	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2
n9	5	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	4	2	5	3	2
n10	3	5	5	5	5	1	3	3	3	2	3	5	3	4	2	5	3	2
n11	3	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3
n12	5	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	5	1	5	5	2
n13	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	2
n14	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	1	3	1	2
n15	3	5	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	5	1	5	4	3	3
n16	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	1	5	2	5	4	3	2
n17	3	3	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	3	4	5	2
n18	5	3	2	3	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	5	2	3
n19	2	3	2	3	5	1	2	2	5	3	5	2	5	5	3	2	2	2
n20	2	2	5	1	3	3	2	2	5	1	5	2	5	5	5	3	2	1
n21	2	1	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	3
n22	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	5	3
n23	5	2	5	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3
n24	5	2	5	2	5	1	5	2	3	2	3	1	3	3	5	5	5	2
n25	1	1	1	1	5	1	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3
n26	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	5	3	3
n27	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
n28	4	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2
n29	4	5	3	5	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	2
n30	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2	5	1	3	3	3	5	5	2
n31	3	5	5	5	2	2	1	1	5	2	5	2	5	3	5	3	3	3
n32	3	3	5	5	2	3	3	1	5	1	5	2	2	5	2	3	3	2
n33	5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2
n34	5	3	3	5	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
n35	3	5	3	5	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5
n36	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	1	1	5	3	5	2	2	5
n37	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n38	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3

n39	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n40	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1

Anexo 8

Respuestas a la encuesta satisfacción del usuario, muestra piloto

n	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
n1	4	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	5	4	5	3
n2	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	4	2	5
n3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	2	5
n4	2	4	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2	5
n5	2	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	3
n6	2	4	3	5	3	2	3	5	5	5	2	5	3	4	5
n7	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3
n8	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5
n9	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5
n10	5	3	1	4	1	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5
n11	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
n12	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	3
n13	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3
n14	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
n15	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5
n16	2	3	5	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	3	5
n17	2	5	3	5	3	3	2	4	3	1	2	5	3	3	1
n18	5	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3
n19	5	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	5	5
n20	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5
n21	5	4	2	5	5	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5
n22	5	4	3	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5
n23	3	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
n24	3	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3
n25	3	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5
n26	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	5	2	2
n27	5	3	2	3	1	4	1	1	5	3	4	2	2	2	5
n28	5	3	2	3	2	4	2	4	5	1	5	2	2	2	3
n29	5	5	3	5	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3	5
n30	5	3	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5
n31	3	5	3	5	2	3	5	2	3	2	5	1	5	1	1
n32	3	5	2	5	3	3	5	3	3	2	3	2	5	2	4
n33	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4
n34	3	5	2	4	3	3	5	3	3	1	3	2	3	2	4
n35	1	5	2	4	2	5	2	2	5	3	5	2	3	5	2

n36	4	5	1	4	1	5	1	1	5	2	5	3	3	4	3
n37	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n38	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n39	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n40	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1

Anexo 9

Respuestas a la encuesta calidad de servicio

n	Sexo	Consultorio	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
n1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n3	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n5	1	1	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2	3	5	5	5	1	5	5	3
n6	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n7	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n8	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n9	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n10	1	1	3	5	5	5	5	1	3	3	3	2	3	5	3	4	2	5	3	2
n11	1	1	3	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3
n12	1	1	5	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	5	1	5	5	2
n13	1	1	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	2
n14	1	1	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	1	3	1	2
n15	1	1	3	5	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	5	1	5	4	3	3
n16	1	1	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	1	5	2	5	4	3	2
n17	1	1	3	3	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	3	4	5	2
n18	1	1	5	3	2	3	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	5	2	3
n19	1	1	2	3	2	3	5	1	2	2	5	3	5	2	5	5	3	2	2	2
n20	1	1	2	2	5	1	3	3	2	2	5	1	5	2	5	5	5	3	2	1
n21	1	1	2	1	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	3
n22	1	1	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	5	3
n23	1	1	5	2	5	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3
n24	1	1	5	2	5	2	5	1	5	2	3	2	3	1	3	3	5	5	5	2
n25	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3
n26	1	1	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	5	3	3
n27	1	1	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
n28	1	1	4	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2
n29	1	1	4	5	3	5	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	2
n30	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2	5	1	3	3	3	5	5	2
n31	1	1	3	5	5	5	2	2	1	1	5	2	5	2	5	3	5	3	3	3
n32	1	1	3	3	5	5	2	3	3	1	5	1	5	2	2	5	2	3	3	2

n33	1	1	5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2
n34	1	1	5	3	3	5	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
n35	1	1	3	5	3	5	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5
n36	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	1	1	5	3	5	2	2	5
n37	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n38	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n39	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n40	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n41	1	1	4	5	3	2	5	3	4	1	3	1	4	5	3	2	2	2	2	3
n42	1	1	4	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	3	3	3
n43	1	1	4	5	3	5	5	2	4	3	5	2	4	5	3	5	2	5	5	3
n44	1	1	1	1	1	1	5	1	5	2	5	1	5	5	3	3	1	3	5	2
n45	1	1	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2	3	5	5	5	1	5	5	3
n46	1	1	5	5	3	2	5	3	5	5	3	1	3	3	5	5	2	5	5	3
n47	1	1	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3	5	3
n48	1	1	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2
n49	1	1	5	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	4	2	5	3	2
n50	1	1	3	5	5	5	5	1	3	3	3	2	3	5	3	4	2	5	3	2
n51	1	1	3	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3
n52	1	1	5	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	5	1	5	5	2
n53	1	1	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	2
n54	1	1	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	1	3	1	2
n55	1	1	3	5	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	5	1	5	4	3	3
n56	1	1	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	1	5	2	5	4	3	2
n57	1	1	3	3	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	3	4	5	2
n58	1	2	5	3	2	3	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	5	2	3
n59	1	2	2	3	2	3	5	1	2	2	5	3	5	2	5	5	3	2	2	2
n60	1	2	2	2	5	1	3	3	2	2	5	1	5	2	5	5	5	3	2	1
n61	1	2	2	1	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	3
n62	1	2	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	5	3
n63	1	2	5	2	5	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3
n64	1	2	5	2	5	2	5	1	5	2	3	2	3	1	3	3	5	5	5	2
n65	1	2	1	1	1	1	5	1	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3
n66	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	5	3	3
n67	1	2	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
n68	1	2	4	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2
n69	1	2	4	5	3	5	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	2
n70	1	2	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2	5	1	3	3	3	5	5	2
n71	1	2	3	5	5	5	2	2	1	1	5	2	5	2	5	3	5	3	3	3
n72	1	2	3	3	5	5	2	3	3	1	5	1	5	2	2	5	2	3	3	2
n73	1	2	5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2
n74	1	2	5	3	3	5	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2

n75	1	2	3	5	3	5	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5
n76	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	1	1	5	3	5	2	2	5
n77	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n78	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n79	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n80	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n81	1	2	4	5	3	2	5	3	4	1	3	1	4	5	3	2	2	2	2	3
n82	1	2	4	5	5	3	5	2	4	3	5	3	4	5	5	3	1	3	3	3
n83	1	2	4	5	3	5	5	2	4	3	5	2	4	5	3	5	2	5	5	3
n84	1	2	1	1	1	1	5	1	5	2	5	1	5	5	3	3	1	3	5	2
n85	1	2	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2	3	5	5	5	1	5	5	3
n86	1	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	1	3	3	5	5	2	5	5	3
n87	2	2	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3	5	3
n88	2	2	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2
n89	2	2	5	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	4	2	5	3	2
n90	2	2	3	5	5	5	5	1	3	3	3	2	3	5	3	4	2	5	3	2
n91	2	2	3	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3
n92	2	2	5	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	5	1	5	5	2
n93	2	2	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	2
n94	2	2	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	1	3	1	2
n95	2	2	3	5	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	5	1	5	4	3	3
n96	2	2	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	1	5	2	5	4	3	2
n97	2	2	3	3	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	3	4	5	2
n98	2	2	5	3	2	3	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	5	2	3
n99	2	2	2	3	2	3	5	1	2	2	5	3	5	2	5	5	3	2	2	2
n100	2	2	2	2	5	1	3	3	2	2	5	1	5	2	5	5	5	3	2	1
n101	2	2	2	1	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	3
n102	2	2	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	5	3
n103	2	2	5	2	5	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3
n104	2	2	5	2	5	2	5	1	5	2	3	2	3	1	3	3	5	5	5	2
n105	2	2	1	1	1	1	5	1	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3
n106	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	5	3	3
n107	2	2	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
n108	2	2	4	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2
n109	2	2	4	5	3	5	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	2
n110	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2	5	1	3	3	3	5	5	2
n111	2	2	3	5	5	5	2	2	1	1	5	2	5	2	5	3	5	3	3	3
n112	2	2	3	3	5	5	2	3	3	1	5	1	5	2	2	5	2	3	3	2
n113	1	3	5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2
n114	1	3	5	3	3	5	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
n115	1	3	3	5	3	5	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5
n116	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	1	1	5	3	5	2	2	5

n117	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n118	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n119	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n120	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n121	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n122	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n123	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n124	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n125	1	3	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2	3	5	5	5	1	5	5	3
n126	1	3	5	5	3	2	5	3	5	5	3	1	3	3	5	5	2	5	5	3
n127	1	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3	5	3
n128	1	3	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2
n129	1	3	5	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	4	2	5	3	2
n130	1	3	3	5	5	5	5	1	3	3	3	2	3	5	3	4	2	5	3	2
n131	1	3	3	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3
n132	1	3	5	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	5	1	5	5	2
n133	1	3	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	2
n134	1	3	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	1	3	1	2
n135	2	3	3	5	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	5	1	5	4	3	3
n136	2	3	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	1	5	2	5	4	3	2
n137	2	3	3	3	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	3	4	5	2
n138	1	3	5	3	2	3	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	5	2	3
n139	1	3	2	3	2	3	5	1	2	2	5	3	5	2	5	5	3	2	2	2
n140	1	4	2	2	5	1	3	3	2	2	5	1	5	2	5	5	5	3	2	1
n141	1	4	2	1	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	3
n142	1	4	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	5	3
n143	1	4	5	2	5	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3
n144	1	4	5	2	5	2	5	1	5	2	3	2	3	1	3	3	5	5	5	2
n145	1	4	1	1	1	1	5	1	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3
n146	1	4	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	5	3	3
n147	1	4	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
n148	1	4	4	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2
n149	2	4	4	5	3	5	2	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	5	5	2
n150	2	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	2	5	1	3	3	3	5	5	2
n151	2	4	3	5	5	5	2	2	1	1	5	2	5	2	5	3	5	3	3	3
n152	2	4	3	3	5	5	2	3	3	1	5	1	5	2	2	5	2	3	3	2
n153	2	4	5	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2
n154	2	4	5	3	3	5	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2
n155	2	4	3	5	3	5	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	5	5	5	5
n156	2	4	2	2	2	2	2	3	1	2	4	2	1	1	5	3	5	2	2	5
n157	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n158	2	4	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3

n159	2	5	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n160	2	5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n161	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	5	3	5	2	2	5
n162	2	5	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	1	5	2	2	3
n163	2	5	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
n164	2	5	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
n165	2	5	1	1	1	1	3	3	5	3	3	2	3	5	5	5	1	5	5	3
n166	2	5	5	5	3	2	5	3	5	5	3	1	3	3	5	5	2	5	5	3
n167	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	2	3	5	3
n168	2	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2
n169	2	5	5	5	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	4	2	5	3	2
n170	2	5	3	5	5	5	5	1	3	3	3	2	3	5	3	4	2	5	3	2
n171	2	5	3	3	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3
n172	2	5	5	3	3	3	3	2	5	5	3	3	3	3	2	5	1	5	5	2
n173	2	5	5	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	2	3	2	3	5	2
n174	2	5	3	5	3	4	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	1	3	1	2
n175	2	5	3	5	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	5	1	5	4	3	3
n176	1	6	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	2	1	5	2	5	4	3	2
n177	1	6	3	3	2	5	5	2	5	5	5	2	5	2	3	2	3	4	5	2
n178	1	6	5	3	2	3	5	2	2	2	5	3	5	2	5	2	5	5	2	3
n179	1	6	2	3	2	3	5	1	2	2	5	3	5	2	5	5	3	2	2	2
n180	1	6	2	2	5	1	3	3	2	2	5	1	5	2	5	5	5	3	2	1
n181	1	6	2	1	5	2	5	3	5	5	5	2	5	2	3	5	3	5	5	3
n182	1	6	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	3	5	3
n183	1	6	5	2	5	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	5	3
n184	1	6	5	2	5	2	5	1	5	2	3	2	3	1	3	3	5	5	5	2
n185	1	6	1	1	1	1	5	1	5	2	5	3	5	3	5	3	3	3	5	3
n186	1	6	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	5	3	3	5	3	3
n187	2	6	4	5	3	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3
n188	2	6	4	5	5	3	3	2	3	3	5	2	5	3	3	2	3	5	3	2

Sexo

Femenino : 1

Masculino : 2

Consultorio

Ginecología : 1

Medicina General : 2

Pediatría : 3

Oftalmología : 4

Urología : 5

Medicina Interna : 6

Anexo 10

Respuestas a la encuesta satisfacción del usuario

n	Sexo	Consultorio	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
n1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n2	1	1	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n4	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n5	1	1	2	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	3
n6	1	1	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n7	1	1	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n8	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n9	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n10	1	1	5	3	1	4	1	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5
n11	1	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
n12	1	1	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	3
n13	1	1	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3
n14	1	1	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
n15	1	1	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5
n16	1	1	2	3	5	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	3	5
n17	1	1	2	5	3	5	3	3	2	4	3	1	2	5	3	3	1
n18	1	1	5	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3
n19	1	1	5	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	5	5
n20	1	1	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5
n21	1	1	5	4	2	5	5	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5
n22	1	1	5	4	3	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5
n23	1	1	3	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
n24	1	1	3	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3
n25	1	1	3	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5
n26	1	1	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	5	2	2
n27	1	1	5	3	2	3	1	4	1	1	5	3	4	2	2	2	5
n28	1	1	5	3	2	3	2	4	2	4	5	1	5	2	2	2	3
n29	1	1	5	5	3	5	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3	5
n30	1	1	5	3	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5
n31	1	1	3	5	3	5	2	3	5	2	3	2	5	1	5	1	1
n32	1	1	3	5	2	5	3	3	5	3	3	2	3	2	5	2	4
n33	1	1	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4
n34	1	1	3	5	2	4	3	3	5	3	3	1	3	2	3	2	4
n35	1	1	1	5	2	4	2	5	2	2	5	3	5	2	3	5	2
n36	1	1	4	5	1	4	1	5	1	1	5	2	5	3	3	4	3

n37	1	1	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n38	1	1	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n39	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n40	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n41	1	1	4	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	5	4	5	3
n42	1	1	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	4	2	5
n43	1	1	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	2	5
n44	1	1	2	4	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2	5
n45	1	1	2	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	3
n46	1	1	2	4	3	5	3	2	3	5	5	5	2	5	3	4	5
n47	1	1	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3
n48	1	1	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5
n49	1	1	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5
n50	1	1	5	3	1	4	1	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5
n51	1	1	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
n52	1	1	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	3
n53	1	1	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3
n54	1	1	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
n55	1	1	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5
n56	1	1	2	3	5	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	3	5
n57	1	1	2	5	3	5	3	3	2	4	3	1	2	5	3	3	1
n58	1	2	5	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3
n59	1	2	5	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	5	5
n60	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5
n61	1	2	5	4	2	5	5	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5
n62	1	2	5	4	3	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5
n63	1	2	3	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
n64	1	2	3	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3
n65	1	2	3	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5
n66	1	2	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	5	2	2
n67	1	2	5	3	2	3	1	4	1	1	5	3	4	2	2	2	5
n68	1	2	5	3	2	3	2	4	2	4	5	1	5	2	2	2	3
n69	1	2	5	5	3	5	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3	5
n70	1	2	5	3	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5
n71	1	2	3	5	3	5	2	3	5	2	3	2	5	1	5	1	1
n72	1	2	3	5	2	5	3	3	5	3	3	2	3	2	5	2	4
n73	1	2	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4
n74	1	2	3	5	2	4	3	3	5	3	3	1	3	2	3	2	4
n75	1	2	1	5	2	4	2	5	2	2	5	3	5	2	3	5	2
n76	1	2	4	5	1	4	1	5	1	1	5	2	5	3	3	4	3
n77	1	2	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n78	1	2	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3

n79	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n80	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n81	1	2	4	5	5	5	4	3	5	3	2	2	3	5	4	5	3
n82	1	2	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	5	4	2	5
n83	1	2	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	2	5
n84	1	2	2	4	5	5	5	2	5	3	3	4	2	5	5	2	5
n85	1	2	2	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	3
n86	1	2	2	4	3	5	3	2	3	5	5	5	2	5	3	4	5
n87	2	2	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3
n88	2	2	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5
n89	2	2	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5
n90	2	2	5	3	1	4	1	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5
n91	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
n92	2	2	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	3
n93	2	2	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3
n94	2	2	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
n95	2	2	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5
n96	2	2	2	3	5	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	3	5
n97	2	2	2	5	3	5	3	3	2	4	3	1	2	5	3	3	1
n98	2	2	5	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3
n99	2	2	5	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	5	5
n100	2	2	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5
n101	2	2	5	4	2	5	5	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5
n102	2	2	5	4	3	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5
n103	2	2	3	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
n104	2	2	3	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3
n105	2	2	3	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5
n106	2	2	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	5	2	2
n107	2	2	5	3	2	3	1	4	1	1	5	3	4	2	2	2	5
n108	2	2	5	3	2	3	2	4	2	4	5	1	5	2	2	2	3
n109	2	2	5	5	3	5	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3	5
n110	2	2	5	3	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5
n111	2	2	3	5	3	5	2	3	5	2	3	2	5	1	5	1	1
n112	2	2	3	5	2	5	3	3	5	3	3	2	3	2	5	2	4
n113	1	3	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4
n114	1	3	3	5	2	4	3	3	5	3	3	1	3	2	3	2	4
n115	1	3	1	5	2	4	2	5	2	2	5	3	5	2	3	5	2
n116	1	3	4	5	1	4	1	5	1	1	5	2	5	3	3	4	3
n117	1	3	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n118	1	3	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n119	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n120	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1

n121	1	3	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n122	1	3	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n123	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n124	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n125	1	3	2	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	3
n126	1	3	2	4	3	5	3	2	3	5	5	5	2	5	3	4	5
n127	1	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3
n128	1	3	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5
n129	1	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5
n130	1	3	5	3	1	4	1	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5
n131	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
n132	1	3	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	3
n133	1	3	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3
n134	1	3	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
n135	2	3	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5
n136	2	3	2	3	5	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	3	5
n137	2	3	2	5	3	5	3	3	2	4	3	1	2	5	3	3	1
n138	1	3	5	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3
n139	1	3	5	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	5	5
n140	1	4	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5
n141	1	4	5	4	2	5	5	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5
n142	1	4	5	4	3	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5
n143	1	4	3	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
n144	1	4	3	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3
n145	1	4	3	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5
n146	1	4	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	5	2	2
n147	1	4	5	3	2	3	1	4	1	1	5	3	4	2	2	2	5
n148	1	4	5	3	2	3	2	4	2	4	5	1	5	2	2	2	3
n149	2	4	5	5	3	5	3	4	3	4	5	2	5	3	5	3	5
n150	2	4	5	3	1	3	2	3	2	4	3	3	3	3	5	3	5
n151	2	4	3	5	3	5	2	3	5	2	3	2	5	1	5	1	1
n152	2	4	3	5	2	5	3	3	5	3	3	2	3	2	5	2	4
n153	2	4	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	4
n154	2	4	3	5	2	4	3	3	5	3	3	1	3	2	3	2	4
n155	2	4	1	5	2	4	2	5	2	2	5	3	5	2	3	5	2
n156	2	4	4	5	1	4	1	5	1	1	5	2	5	3	3	4	3
n157	2	4	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n158	2	4	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3
n159	2	5	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n160	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n161	2	5	4	1	1	1	2	1	2	3	1	3	1	3	5	4	3
n162	2	5	4	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3

n163	2	5	3	1	2	2	1	2	2	1	4	2	4	2	5	2	2
n164	2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	5	1	1
n165	2	5	2	4	3	5	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	3
n166	2	5	2	4	3	5	3	2	3	5	5	5	2	5	3	4	5
n167	2	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4	3
n168	2	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5
n169	2	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	3	4	3	5	5	5
n170	2	5	5	3	1	4	1	5	5	3	5	5	5	3	1	3	5
n171	2	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5
n172	2	5	3	5	5	5	4	3	3	2	5	3	3	5	5	5	3
n173	2	5	3	3	5	3	4	3	3	2	3	4	3	3	5	5	3
n174	2	5	5	3	5	3	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5
n175	2	5	2	3	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5
n176	1	6	2	3	5	3	5	5	1	4	5	5	5	3	5	3	5
n177	1	6	2	5	3	5	3	3	2	4	3	1	2	5	3	3	1
n178	1	6	5	2	5	2	3	3	2	4	3	2	4	2	5	5	3
n179	1	6	5	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	5	5
n180	1	6	5	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	2	2	3	5
n181	1	6	5	4	2	5	5	5	2	3	5	3	5	5	2	3	5
n182	1	6	5	4	3	5	2	2	2	3	2	5	5	5	3	3	5
n183	1	6	3	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	2	3	5
n184	1	6	3	5	1	5	2	2	2	3	2	2	2	3	2	5	3
n185	1	6	3	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	5	5	2	5
n186	1	6	5	3	3	3	3	5	3	5	5	3	4	2	5	2	2
n187	2	6	5	3	2	3	1	4	1	1	5	3	4	2	2	2	5
n188	2	6	5	3	2	3	2	4	2	4	5	1	5	2	2	2	3