



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la
plataforma de atención al usuario externo del Hospital
Hermilio Valdizán, Lima - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Br. Adriano Quenta Chipana

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Calidad de los servicios de salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

PERÚ

2018


Página de Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Adriano Quenta Chipana, cuyo título es:
"Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hemilio Valdizán, Lima - 2018".
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 16 de agosto del 2018


.....
Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo
PRESIDENTE


.....
Mgtr. Noemí Julca Vera
SECRETARIO


.....
Dr. Hugo Ricardo Prado López
VOCAL

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	--	--

Dedicatoria

A mi esposa, por ser mi inspiración, por la tolerancia, paciencia y el impulso que me ha brindado, para seguir adelante ante las adversidades.

A mis hijas, con todo cariño, quienes son mi fortaleza; brindándome su apoyo y su aliento, que me impulsaron con su amor, para cumplir este objetivo.

A los docentes que me han impartido sus conocimientos y han contribuido a cumplir mis metas. A mis compañeros de estudio enfocados también a cumplir sus metas.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida y en mi formación profesional, por los triunfos y los momentos difíciles, quien con su bendición y fortaleza, me ha guiado para concluir con este proyecto de vida tan importante.

A mi familia, quienes me han apoyado, dándome fortaleza y ánimo; a la Universidad Cesar Vallejo y a sus catedráticos.

A todos quienes aconsejaron al desarrollo de la metodología de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Adriano Quenta Chipana, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima San Juan de Lurigancho; declaro que el trabajo académico titulado Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, presentada, en 138 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los servicios de la salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 11 de agosto del 2018



Adriano Quenta Chipana

DNI 07664207

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “*Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018*” de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado de Maestro en Gestión de los servicios de la salud.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018. El trabajo mencionado consta de los siguientes capítulos: El primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos. El tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis. La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Br. Adriano Quenta Chipana

Índice de contenido

Contenido

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	19
1.2.1. Antecedentes internacionales	19
1.2.2. A nivel Nacional	20
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.3.1. Bases teóricas de mejora continua	24
1.3.2. Calidad de servicio	34
1.4. Formulación al problema	40
1.5. Justificación del estudio.....	41
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos de la investigación.....	43
II. MÉTODO.....	45
2.1. Diseño de investigación	46
2.2. Variables.....	47
2.2.1. Definición conceptual de las variables	47
2.2.2. Definición operacional	48
2.3. Población y muestra	54

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
2.5.	Métodos de análisis de datos	62
2.6.	Aspectos éticos	63
III.	RESULTADOS	65
3.1.	Análisis descriptivo.....	66
3.2.	Tablas cruzadas entre variables y dimensiones	77
IV.	DISCUSIÓN	87
V.	CONCLUSIONES.....	91
VI.	RECOMENDACIONES.....	94
VII.	REFERENCIAS.....	96
VIII.	ANEXOS.....	103
	Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	104
	Anexo 2. Matriz de Consistencia.....	107
	Anexo 3. Certificado de Validación del Instrumento de datos.....	111
	Anexo 4. Base de datos	115
	Anexo 5. Base de datos prueba confiabilidad variable 1.....	129
	Anexo 6. Constancia emitida por la institución que acredita el estudio	131
	Anexo 7. Consentimiento informado	132
	Anexo 8. Artículo científico	133
	Anexo 9. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	147
	Anexo 10. Turnitin	148
	Anexo 11. Autorización de Publicación de Tesis En Repositorio Institucional UCV .	149
	Anexo 12. Autorización de la versión final de Trabajo de Investigación	150

Lista de Tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable mejora</i>	48
Tabla 2	<i>Operacionalización de variable calidad de servicio</i>	51
Tabla 3	<i>Validez de contenido del instrumento de mejora continua por juicio de expertos</i>	59
Tabla 4	<i>Interpretación de valores de Alfa de Cronbach</i>	59
Tabla 5	<i>Estadístico de fiabilidad del instrumento de Mejora continua</i>	60
Tabla 6	<i>Validez de contenido del instrumento Calidad de servicio por juicio de expertos</i>	61
Tabla 7	<i>Estadístico de fiabilidad del instrumento Calidad de Servicio</i>	61
Tabla 8	<i>Descripción de los niveles de mejora continua</i>	66
Tabla 9	<i>Descripción de los niveles de planificación</i>	67
Tabla 10	<i>Descripción de los niveles de liderazgo</i>	68
Tabla 11	<i>Descripción de los niveles de proceso</i>	69
Tabla 12	<i>Descripción de los niveles de resultados</i>	70
Tabla 13	<i>Descripción de los niveles de calidad de servicio en salud</i>	71
Tabla 14	<i>Descripción de los niveles de fiabilidad</i>	72
Tabla 15	<i>Descripción de los niveles capacidad de respuesta</i>	73
Tabla 16	<i>Descripción de los niveles seguridad</i>	74
Tabla 17	<i>Descripción de los niveles empatía</i>	75
Tabla 18	<i>Descripción de los niveles aspectos tangibles</i>	76
Tabla 19	<i>Tablas cruzadas Mejora continua y calidad de servicio de la salud en la atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán</i>	77
Tabla 20	<i>Tabla cruzada planificación y calidad de servicio de la salud al usuario externo del Hospital Herminio Valdizán</i>	78
Tabla 21	<i>Tabla cruzada Liderazgo y calidad de servicio de usuario externo del Hospital Herminio Valdizán</i>	79
Tabla 22	<i>Tabla cruzada Procesos y calidad de servicio de usuario externo del Hospital Herminio Valdizán</i>	80
Tabla 23	<i>Tabla cruzada Resultado y calidad de servicio de la salud al usuario externo del Hospital Herminio Valdizán</i>	81
Tabla 24	<i>Correlaciones entre mejora continua y calidad de los servicios en salud</i>	82
Tabla 25	<i>Correlaciones entre planificación y calidad de los servicios en salud</i>	83
Tabla 26	<i>Correlaciones entre liderazgo y calidad de los servicios en salud</i>	84
Tabla 27	<i>Correlaciones entre procesos y calidad de los servicios en salud</i>	85
Tabla 28	<i>Correlaciones entre resultados y calidad de los servicios en salud</i>	86

Lista de Gráficos

<i>Gráfico 1.</i> Descripción de los niveles mejora continua. Según la tabla N° 8	66
<i>Gráfico 2.</i> Descripción de los niveles planificación	67
<i>Gráfico 3.</i> Descripción de los niveles de liderazgo, según la Tabla N° 10.....	68
<i>Gráfico 4.</i> Descripción de los niveles de procesos.....	69
<i>Gráfico 5.</i> Descripción de los niveles de resultados	70
<i>Gráfico 6.</i> Descripción de los niveles de calidad de servicio en salud	71
<i>Gráfico 7.</i> Descripción de los niveles de fiabilidad	72
<i>Gráfico 8.</i> Descripción de los niveles capacidad de respuesta.....	73
<i>Gráfico 9.</i> Descripción de los niveles de seguridad	74
<i>Gráfico 10.</i> Descripción de los niveles empatía	75
<i>Gráfico 11.</i> Descripción de los niveles aspectos tangibles.....	76
<i>Gráfico 12.</i> Niveles de mejora continua y calidad de servicio de la salud	77
<i>Gráfico 13.</i> Niveles de planificación y calidad de servicio de la salud	78
<i>Gráfico 14.</i> Niveles de Liderazgo y calidad de servicio de la salud a usuario externo	79
<i>Gráfico 15.</i> Niveles de Procesos y calidad de servicio de la salud	80
<i>Gráfico 16.</i> Niveles de Resultados y calidad de servicio de la salud	81

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, en la cual se busca diagnosticar los niveles percibidos sobre la mejora continua.

La investigación se llevó a cabo siguiendo la metodología, hipotético deductivo, dentro del enfoque positivista, y en la denominada investigación básica, empleando el diseño transversal correlacional y no experimental; convocando a una muestra probabilística aleatoria conformado por 360 participantes usuarios de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán, para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos validados mediante el método de juicio de expertos estableciendo su confiabilidad en base a un procedimientos estadístico con datos de una muestra de 10 colaboradores.

Los resultados reportados indican que con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,912 y un valor $p= ,000$ menor al nivel de 0,05 se determina que existe relación directa y significativa entre la Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, cabe señalar que esta correlación es de una magnitud fuerte.

Palabras clave: Mejora continua, Calidad del servicio, Usuario Externo

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between Continuous Improvement and the quality of the health service in the external user service platform of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018, which seeks to diagnose the perceived levels of continuous improvement.

The research was carried out following the methodology, hypothetical deductive, within the positivist approach, and in the so-called basic research, using the cross-correlational and non-experimental design; summoning a random probabilistic sample made up of 360 participants from external users of the Hermilio Valdizán Hospital, for the collection of the data, two instruments validated by the expert judgment method were used, establishing their reliability and the statistical procedures with data from a sample of 10 collaborators

The reported results indicate that with a rho Spearman correlation coefficient of, 912 and a $p = .000$ value lower than the 0.05 level, it is determined that there is a direct and significant relationship between continuous improvement and the quality of the health service in the external user service platform of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018, therefore the null hypothesis is rejected, it should be noted that this correlation is of a strong magnitude.

Keywords: Continuous improvement, Quality of service, External user

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las últimas décadas surgieron una serie de fenómenos que la administración pública se ha visto afectada en su funcionamiento en diversos países del mundo; algunas razones que se pueden describir, son el avance vertiginoso en materia tecnológica con nuevas formas de información y comunicaciones, los problemas de tipo públicos, las dificultades políticas y de tipo económico, estas y otras son las variables constantes que deben enfrentar los gobernadores en cada país.

Según la máxima entidad de salud a nivel mundial refiere que en 2017 hubo varias emergencias causadas por conflictos, catástrofes naturales o brotes de enfermedades. Pero 2018 podría ser aún peor debido a la falta de preparación, prevención y respuesta a tiempo. En el presente año, la Organización Mundial de la Salud (OMS) continúa realizando actividades frente a los brotes de enfermedades y a otras emergencias de salud pública en todo el mundo. No obstante, no dispone de fondos suficientes para llevar a cabo sus actividades, y las necesidades continúan en aumento. Probablemente, estas son solo algunas de las amenazas para la salud mundial que deberemos enfrentar.

La OMS (2018), en el Día Mundial de la Salud, el 7 de abril del presente, pidió a los líderes mundiales que se comprometan a adoptar medidas concretas para promover la salud de todas las personas. La cobertura sanitaria universal (CSU). Garantizando que todas las personas, en cualquier lugar, puedan tener acceso a servicios de salud esenciales y de calidad sin tener que ver con necesidades económicas.

Según OMS, (2013), presentó un informe sobre la salud, en ello refería que los servicios de salud comprenden medios de prevención, promoción, tratamiento, rehabilitación y atención paliativa; por lo que deben ser suficientes para atender las necesidades de salud tanto en cantidad como en calidad. En los sistemas de salud la práctica de los modelos de atención no está centrada en los usuarios de los sistemas y en sus demandas, sino que se enfocan en la recuperación de la enfermedad, desde una mirada excesivamente medicalizada y bajo las presiones de la industria de la salud por generar mayor consumo de tecnología.

La Organización Panamericana de Salud (OPS, 2011), referió, que los sistemas de salud de América Latina y el Caribe (LAC) enfrentan desafíos enormes, caracterizados por

incrementos insostenibles de altos costos de los servicios de atención, pobre eficiencia técnica y problemas de acceso no igual para todos. Los hospitales, especialmente los del sector público, suelen tener serios problemas que se convierten en baja calidad de atención de salud, falta de acceso, generando problemas de seguridad de pacientes, baja capacidad de gestión y ausencia de mecanismos de evaluación del desempeño y rendición de cuentas. A esto se suma la percepción de los usuarios de que los servicios son de pobre calidad y, en algunos casos, no pertinentes a sus necesidades y costumbres, y la marcada insatisfacción de la opinión pública, (p. 41).

Estas mismas situaciones están ocurriendo en los países latinoamericanos se vieron afectados por cambios referidos a las instituciones de salud, la calidad se ha vuelto uno de los principales ejes de su funcionamiento. De ello se desprende que la calidad es un requisito fundamental, el cual se traduce en darles una atención de calidad a los usuarios.

Ramírez, (2010), en su artículo Percepción de la calidad de la atención de los servicios de la salud en México, realizó un estudio donde comparó 15 hospitales del estado, en la ciudad de Hidalgo. Entre los principales hallazgos de su estudio obtuvo que el 71,3% de los encuestados percibieran la atención como buena, mientras que el 28,6% como mala. Los motivos que los usuarios consideraron como mala la atención de salud; fueron los tiempos de espera largos, los trámites engorrosos, mal trato por parte del personal, etc. Además, menciona que esto se da durante el proceso, antes de la atención con el médico especialista, es decir, personal administrativo. Son los encargados de llevar adelante todo el proceso para la atención de la salud en los usuarios con la mayor fluidez necesaria.

Zafra, Veramendi y Villa. (2015), la baja calidad de servicio en salud, es uno de los mayores obstáculos que enfrenta los problemas sanitarios con éxito, en ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud. (p. 87).

Zafra, J. et al. (2015), realizaron un estudio para medir la satisfacción del usuario de consulta externa según el modelo SERVQUAL en un centro de salud de primer nivel del Callao, durante noviembre y diciembre del 2013. Encuestaron a un total de 99 personas, entre ellas el 72% era usuarios y el resto acompañantes. El 86% fueron mujeres. El 85% de los encuestados era un paciente continuador, 64% contaba con el seguro integral de salud (SIS),

20% contaba con otro tipo de seguro y el 15% no poseía seguro alguno de salud, el personal que atendió a estos pacientes fueron médicos (57%), obstetra (19%), enfermera 10%, odontología (7%) y psicólogo (5%).

Según el autor, los resultados obtenidos fueron: que el porcentaje de insatisfacción según dimensiones fue: fiabilidad (39,1%), capacidad de respuesta (46,5%), seguridad (31,4%), empatía (28,8%), aspectos tangibles (29,9%) y buen trato (30,6%). Esto demuestra que hay un buen porcentaje de usuarios externos de la salud, no están satisfechos, con ello revela que no hay una suficiente calidad de servicio de la salud.

Por diversos medios se puede conocer que en nuestro país en las diferentes instituciones públicas hay reclamos respecto a una buena atención a los usuarios, el bajo desempeño del estado y calidad de servicio refleja en la poca confianza de la población y bajos niveles de satisfacción ciudadana. Según la encuesta bianual de Ciudadanos al Día. Realizado en Ranking CAD (2013), el servicio de atención en salud en una institución pública se realiza en promedio, 2 horas y 34 minutos, esto sin tener en cuenta el tiempo que les cuesta salir y regresar a su domicilio.

Reynaga (2011) citado en Villalobos, (2015), en su artículo Calidad de atención en salud en el Perú, manifestó que nuestro sistema actual de servicio al usuario está en una situación deficitaria principalmente por falta de recurso humano, mala infraestructura, equipamiento insuficiente, escasa información y mal sistema de flujo de atención.

Además, menciona refiere el autor, que, en cuanto a los procesos de atención a un paciente, estos tienden a ser complejos, desde la obtención de un ticket de consulta hasta la recepción del tratamiento, refiere que demora 37 minutos en promedio en obtención de una cita y puede prolongarse en algunos casos hasta 51 minutos, a diferencia de países de la comunidad europea, como Inglaterra que el promedio es de 19 minutos. A su vez destaca que la mayor parte del tiempo se pierde en la ejecución de los subprocesos antes y después de la consulta con el médico especialista.

En su investigación el autor da énfasis de que en nuestro país, no se diversifica la información sobre calidad de servicio, son sólo algunas Provincias o Departamentos quienes cumplen los lineamientos y estándares recomendados por el Ministerio de Salud, en Lima la situación es similar, las instituciones en su mayoría aún mantiene procesos de

atención ya conocidas donde existe la burocracia, procesos lentos y repetitivos, estos podrían realizarse de una forma más simple y ágil, siempre que se establezca un plan de mejora continua.

Una encuesta realizada con la denominación Lima Cómo Vamos (2013), sobre percepción de calidad en temas de salud, los encuestados revelaron como mala la atención con un 52,6% como el tema de mayor preocupación. El 17,0% de los encuestados consideraron que hay ausencia de mejora en la infraestructura (equipos, maquinarias, materiales, etc.). Y otros 17,3% hace mención a la insuficiente cantidad de recurso humano, por la magnitud de pacientes que se atiende. Por último, a la falta de medicamentos (10,7%). Estos y otros problemas son los que aquejan al sector salud y que han mantenido desde hace varios años (p. 42).

En dicha encuesta revela con claridad, que hay una deficiente calidad de servicio tratándose de salud, por factores mencionados que influyen a estos resultados en dicha percepción del usuario de la salud.

Entre los ciudadanos usuarios de la salud, a quienes se aplicó el estudio, la mayor insatisfacción es hacia el servicio de salud o la atención por parte del MINSA (47,9%), ESSALUD (45,7%) y en las postas médicas (32,7%). Mientras que el mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en los consultorios privados y en clínicas (85,7% y 83% respectivamente) (p. 43).

Medina y Esquicha (2013), refiere sobre el grado de satisfacción de los clientes, que en este contexto son pacientes y/o usuarios. Menciona, además, que los ambientes de los hospitales de EsSalud se ven excedidos en su capacidad de atención. Entre ello, EsSalud ofrece como alternativa, convenios con otros establecimientos de salud particular o pública; a las que trasfiere cada mes con diversos diagnósticos. Si bien ellos permiten una mayor cobertura de servicio de atención. Es importante evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la finalidad de contar con insumos que permitan vigilar el desempeño de estas instituciones, desde la perspectiva del paciente, para asegurar una atención de calidad al asegurado.

Hacer una evaluación respecto a la calidad de servicio de salud, desde el punto de vista del usuario, es cada vez más exigente. A partir de allí es posible obtener del

encuestado una variedad de conceptos y actitudes relacionados con la atención recibida; con los cuales se consigue información que beneficie a las instituciones que brindan los servicios de salud, como son las instituciones de salud, prestadores directos y a los usuarios/clientes en sus necesidades y expectativas.

En vista de la situación actual que presenta el país en el sector salud, es necesario plantearse la necesidad de la evaluación de la calidad de los servicios, entendiéndose por calidad el grado en que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes. Se busca lograr mayores beneficios y los menores riesgos al prestar los servicios de salud, haciendo evaluaciones periódicas para determinar el funcionamiento de la institución, por lo cual se va a evaluar la calidad.

En este contexto a nivel institucional, se encuentra la plataforma de atención al usuario externo de la salud en el Hospital Hermilio Valdizán, la cual se encuentra ubicada en el Distrito de Santa Anita, Lima Metropolitana. Se debe recalcar que la calidad en el servicio que reciben los usuarios no solo depende en la atención que reciben por parte del profesional médico, el especialista o el equipo multidisciplinario de la salud; sino también de la atención de los trabajadores de la plataforma quienes son los que se encargan de realizar los trámites que se requieran antes y posterior de una consulta.

La problemática en esta área en la baja calidad de servicio debido muchas veces al poco personal en la atención en las correspondientes ventanilla para la gran cantidad de pacientes que acuden diariamente, no solo de ese distrito sino también traslados que se hace de otros establecimientos de salud tanto de Lima Metropolitana de su jurisdicción, como de provincia, de otras regiones; la escasa información que se le otorga al paciente para hacer sus respectivos trámites; los sistemas informáticos que dificultan y vuelven más lenta la atención y la predisposición, poco trato amable y cordial que muestran los trabajadores, son algunos factores que no permiten darle al usuario o paciente una calidad en la atención, con un trato digno y humanizado.

1.2. Trabajos previos

Para ese estudio se escoge a los siguientes antecedentes donde fue encontrado evidencia de que hay la existencia de estudios relacionados con este estudio de investigación y que cada uno de los cuales aportó aspectos de suma relevancia para esta investigación.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Chávez (2017), realizó un estudio titulado “*Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de atención recibida en el Sub-centro de Salud Loma de Quito de la ciudad de Riobamba*”. (Tesis Maestro). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quito, Ecuador. El presente estudio tuvo como objetivo, analizar la percepción de los adultos mayores sobre la calidad de la atención recibida en el Sub-centro de Salud Loma de Quito. Metodología utilizada, fue un diseño descriptivo; cuya unidad de análisis fueron los adultos mayores del servicio de consulta externa y que tiene aproximado cien pacientes diariamente, por lo que se encuestaron a 30 personas y que nos permitirá tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Sub-centro de salud. Los resultados más relevantes indican, el 73.33% de los encuestados refirieron que tuvieron que esperar en algunos casos hasta 100 minutos calificándolos como un tiempo inaceptable. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si les puso atención a sus dolencias, el 96.7% de los encuestados manifiestan su bienestar. El 60% de los adultos mayores consideran que los funcionarios del Sub-centro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad.

Barberán (2015). Desarrolló un estudio de investigación Titulada “*Gestión para el mejoramiento continuo de atención del área de consulta externa del hospital del IESS Santo Domingo*”. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de los Andes. Santo Domingo - Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un proceso de mejoramiento continuo, que permita elevar la calidad de atención brindada al paciente en el área de consulta externa del hospital del IESS. La metodología utilizada fue de un enfoque cuali-cuantitativo, las características cualitativas porque guardan relación con el objeto de estudio que es el mejoramiento continuo, el aspecto de cuantitativo porque al obtener datos estos fueron tabulados y examinados numérica y estadísticamente. Fue una investigación de tipo descriptiva y el método inductivo-deductivo. La investigación realizada concluye en que evidencia la insatisfacción del usuario tanto interno como externo. Así también

debilidades como la falta de información proporcionada por el personal interno al paciente. Incitando esto a una atención poco cálida y efectiva y por ende menor credibilidad en los servicios prestados.

Suarez, (2012) sustentó una tesis titulada, “*Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de servicio automotriz de Casa Baca S.A*”, (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Menciona que el plan de mejoramiento continuo para la calidad, permite que la institución pueda aprovechar las oportunidades, con lo cual pueda reducir los riesgos del entorno; además responder a situaciones de contingencias e inesperadas, de tal manera que su participación en el mercado se útil.

Bravo, (2011) realizó un estudio titulado, “*Percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Sub-centro de Salud de Amaguaña*”. (Curso de diploma). Universidad Particular de Loja. Quito – Ecuador. Su objetivo principal fue, analizar la percepción de la calidad de la atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Sub-centro de Salud de Amaguaña. La metodología utilizada, fue un diseño descriptivo; cuya unidad de análisis son los usuarios que demandan el servicio de consulta externa y que no superan los cien diariamente, por lo que se estableció un número necesario de 30 personas que fueron encuestadas y que nos permitirá tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Sub-centro de salud. Sus resultados obtenidos más destacados revelan que, el 76.7% de que los encuestados manifiestan que para ser atendidos deben esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examino, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explico el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideran que los funcionarios del Sub-centro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad.

1.2.2. A nivel Nacional

León, (2017), desarrolló una tesis titulada “*Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. En Lambayeque. Con el objetivo. Analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora dela atención

médica en la consulta externa. Metodología utilizada fue un estudio descriptivo y prospectivo, en 384 usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional Policia Nacional del Perú Chiclayo, 2016, se aplicó un cuestionario con 35 preguntas, y respuestas clasificados en niveles de calidad de atención médica; mala, regular, buena, excelente y niveles de satisfacción: satisfecha e insatisfecha, con Alfa de Cronbach, $r = 0,899$. Los Resultados obtenidos, respecto a los niveles de calidad de atención médica predominantes fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. Los niveles de calidad de atención médica según dimensiones más frecuentes fueron bueno y excelente: Trato recibido 48.2%, 36,8%; Empatía 46% y 36.7%; información al paciente 47.3% y 42.7% y confianza 46.2% y 33.3% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: Trato recibido 85%, Empatía 82.8 %, Información al paciente 80.5% y Confianza 79.6%. Los niveles bueno y excelente más frecuentes de calidad de atención médica según especialidades fueron: Pediatría 33.1 %, 60.7%, Psiquiatría 75 %, 15% y Cardiovascular 39%, 51% respectivamente. Correspondiendo a satisfacción: Pediatría 93.8%, Psiquiatría y Cardiovascular con 90 % cada uno. Predominaron la edad 31 a 49 años con 57 %, sexo femenino 67.9, procedencia urbana 90,6%, y grado de instrucción superior con 68.2%. Se elaboró una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Llegando a una conclusión. Que existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

Siadén (2016), desarrolló un estudio de investigación titulada. “*Calidad de atención en la consulta externa del hospital de san juan de Lurigancho 2016*”. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres. Distrito de San Juan de Lurigancho. Con el objetivo de evaluar la calidad de atención en consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. Dentro de su metodología utilizada fue un estudio descriptivo de campo y de corte transversal, el cual se elaboró a través del diagnóstico de la situación actual, utilizando la técnica de la encuesta ERVQUAL; se obtuvo un puntaje de 4, que en la escala Likert tiene una valoración de regular en la dimensión de responsabilidad y en las demás; un puntaje de 5 (valoración: buena). Se tomaron una muestra de 100 pacientes (clientes externos) a quienes se aplicó el instrumento, con la finalidad de conocer su opinión sobre el servicio de medicina, los cuales consideran que reciben una buena atención. Estos

resultados serán utilizados con la finalidad de mantener la calidad de atención brindada y mejorar los aspectos en los cuales se detectaron fallas.

Tinoco (2016), realizó un estudio en Lima, titulado *#Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre – diciembre, 2015*”, que tuvo como objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Nacional PNP. Luis Nicasio Sáenz en el periodo de Octubre- noviembre del 2015. Dentro del método utilizado fue un estudio observacional, descriptivo, transversal. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527 – 2011 MINSA. Se utilizó la encuesta (SERVQUAL), con la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos, se encuestaron a 460 pacientes... En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97 de satisfacción. En conclusión, el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS, se encuentra, en su mayoría insatisfecho por los servicios brindados por dicho hospital.

García (2013), realizó un trabajo de investigación: *“Percepción y Expectativa de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013”*, con el objetivo de: identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicio de salud en el periodo de Marzo-Abril 2013. Materiales y Métodos: Fue un análisis secundario de los datos de la encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel2010 aplicativo EpiInfo validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud (.....). Conclusiones: según los resultados obtenidos, podemos concluir que para los pacientes atendidos en el centro de salud en estudio, lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchado, demostrando en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción

presente en dicha evaluación en un 55% de todos los evaluados, con lo que se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Quispe (2013), Realizó un estudio de investigación: “*Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia Hospital San Juan de Dios Caraz - 2008*”. (Tesis de doctor) Universidad Nacional de Trujillo. La Libertad. Con el objetivo general de evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Servicio de Gineco Obstetricia. El tipo de estudio fue observacional descriptivo, con un diseño transversal, la muestra estuvo conformada por 205 usuarias: La medición de la calidad se realizó a través de la satisfacción del usuario utilizando la encuesta SERVQUAL. Se encontró que, el 92,2%; de las usuarias, se encuentran entre las edades comprendidas entre 20 a 45 años (adultas); 36,1% tienen educación primaria completa, 93,6% viven en el área urbano y 61,0% tienen algún tipo de seguro . Con respecto a la satisfacción global se encontró que el 94.2% de las encuestadas manifestaron insatisfacción, de los cuales 84.9% presentan insatisfacción leve o moderada y 9.3 % a insatisfacción severa. La satisfacción de las usuarias según dimensiones: La confiabilidad, muestra el mayor grado de insatisfacción con 83.9%, Seguido de Aspectos tangibles que ocupa el segundo lugar en insatisfacción con 81.4%. La Seguridad muestra 79.5% algún grado de insatisfacción, la dimensión de respuesta rápida el, 76.1% con algún grado de insatisfacción, La empatía mostró menor grado de insatisfacción 68.8% y 31.3% expresaron diversos grados de satisfacción. Los resultados muestran que la calidad de atención percibida por el usuario de consulta externa del servicio de gineco obstetricia no es adecuada en su totalidad. Las expectativas de las usuarias, respecto a los componentes de las dimensiones son altas.

Ávila (2011), Realizó un trabajo de investigación titulado, “*Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en instituciones de salud en la provincia del Callao*”. (Tesis doctoral). Universidad Nacional del Callao, menciona que la calidad en el sector salud de nuestro país es bastante crítica, no solo debido a la atención médica recibida en los centros hospitalarios, los pacientes muestran malestar en todo el proceso desde la obtención de un ticket o el historial clínico. Su estudio nos revela que mayoritariamente los pacientes o clientes de la entidad de salud, perciben que la calidad es mala, debido a elementos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad, validez y lealtad hacia ellos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de mejora continua

Definición de la mejora continúa

La fundamentación científica de cada variable, en la variable 1, mejora continua, se ha definido de la siguiente manera:

La mejora continua es “Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento” (Herrera y Arzola, 2007, p.66). Asimismo se encuentra la siguiente definición “La mejora continua es una actividad continua del sistema de gestión de calidad para incrementar la probabilidad de la satisfacción de los clientes y otras partes o área involucradas en la organización” (Cruelles, 2012, p.59).

También Parra (2007, p.139) sostuvo que “La mejora continua es un objetivo que nunca termina, para la eliminación de desperdicio o errores y crear un mejor lugar de trabajo, mejores productos, servicios y mayor valor a la sociedad”. Del mismo modo Donna (2008,) menciona que la mejora continua es “Un proyecto de mejora de la calidad consiste en ubicar una oportunidad de mejora y diseñar un programa para resolverlo, el cual debe contar con planes de trabajo, recursos materiales y humano”, (p.15). Otro estudio indica que “El mejoramiento Continuo es el principio de la gestión de calidad de las organizaciones públicas y privadas, donde la mejora de la calidad de los servicios es un objetivo estratégico permanente a fin de incrementar la competitividad” (Alabarta, 2007, p.162).

Asimismo, las teorías sobre la variable “mejora continua”, que apoyan la presente investigación son las siguientes:

Enfoque de la teoría de mejora continua de Edwards Deming: Para Herrera y Arzola (2007), Los autores menciona que la, administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca. Esta teoría fue propuesta por Edwards Deming y propone

una definición nueva para que las empresas más allá de hacer dinero se preocupe en la innovación y la mejora constante.

Los 14 Principios de la mejora continua de Deming, los cuales fueron presentados en su libro “Salir de la Crisis”. Deming nos menciona que debemos: Ser conscientes de una nueva filosofía de trabajo con la finalidad de ofrecer nuevos y mejores productos y ser competitivos y así poder mantenerse vigentes en el mercado. Se debe adoptar una filosofía de trabajo en equipo, donde se eliminen los eslabones de jerarquía, donde todos los trabajadores puedan cooperar y cumplir con sus objetivos. Eliminar la inspección de la calidad en el proceso final, sino incluirla desde el inicio. Mejorar constantemente los procesos de producción con la finalidad de siempre estar un paso adelante.

Propone que el personal debe recibir capacitación constante para que este genere un producto de calidad. Establecer un sistema de reconocimiento y de esta forma generar competitividad entre los trabajadores. Se debe eliminar cualquier tipo de castigo, por el contrario brindarle al personal toda la confianza necesaria para que su desempeño sea óptimo. Deming dice que los castigos solo crean relaciones de rivalidad en el equipo de trabajo, la cual se ve representada en una baja productividad. Con esto Deming quiere darle la importancia necesaria al trabajador ya que ellos son los principales actores de generar calidad y el actor dentro y fuera de la empresa.

Otro de los aportes de Deming es el Ciclo PHVA de la mejora continua, conocido también como “el ciclo de Deming”. El autor nos dice que este ciclo le sirve a la organización para conocer las causas que generen problemas, poder enfrentarlas y poder eliminar o disminuir los efectos que influyen en la calidad del producto o servicio. El ciclo se compone de las siguientes fases:

Fase Planificar: Se analiza el problema, se identifican las causas que la están generando y por último se diseña un plan de medidas correctivas, para esto se establecen objetivos y un plan de actividades.

Fase Hacer: Consiste en llevar a cabo el plan ideado en la primera fase, para esto se deberán desarrollar las actividades ordenadas y se deberá hacer un seguimiento.

Fase Verificar: Consistirá en comparar los resultados obtenidos con los que se planearon en un inicio.

Fase Actuar: Se deberán implementar medidas correctivas con la finalidad de estandarizar los procesos que se estén realizando de manera correcta.

Enfoque de la teoría de mejora continua de Philip Crosby (Cero errores): La calidad total está vinculada a las necesidades del producto, donde se busca el estándar de un producto cero errores. El autor propone estudiar enfoques actuales de calidad, con la finalidad de detectar alguna falencia que se esté desarrollando en la producción. A diferencia de otros enfoques basados solo en la inspección, este autor propone un enfoque centrado en mejorar la parte gerencial ya que son los que toman las decisiones. (Guajardo, 2008, p.69)

Mejoramiento continuo de la calidad

Acuña (2005), menciona que el mejoramiento de la calidad es una necesidad en el campo de los servicios que debe ser implementada mediante mecanismos de búsqueda continua de mejora. Harrington (1993), plantea que “mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”. Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo “como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado”.

Abell (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo “es una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado”. Sullivan (1994), define respecto del Mejoramiento Continuo, “como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de las organizaciones a lo que se entrega a clientes”.

Por otro lado la teoría de Maslow afirma que “El mejoramiento continuo es una filosofía que trasciende a todos los aspectos de la vida, no solo al plano empresarial, ya que de por sí, los hombres tienen una necesidad de evolucionar hacia el auto perfeccionamiento. Esta base filosófica hace que la mejora continua se convierta en una cultura para ser mejores que va

más allá de lo económico”. Por lo que se entiende que el mejoramiento continuo permite identificar problemas y trabajar en su resolución, por ello genera bienestar, no solo en la empresa sino en la vida personal ya que no reconocer las fallas propias es el primer paso para detener el crecimiento.

Según Harrington (1987), "En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey", es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos. Son parte fundamental del negocio, es decir, es la razón por la cual éste existe, por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria.

Acuña (2005), menciona que la calidad se puede mejorar de muchas maneras; las cuales son: mejorando los medios de comunicación con los clientes, identificando y solucionando problemas, modificando o creando estándares, fortaleciendo la supervisión, mejorando procesos, desarrollando planes de capacitación y entrenamiento in situ y/o solicitando a los cuadros gerenciales o a expertos técnicos que replacen las actividades básicas de sus procesos. Este enfoque obliga a la formación de equipos de solución de problemas, los cuales evalúan y proponen soluciones sobre procesos críticos.

Para Herrera y Arzola (2012), refiere que “El proceso de mejoramiento continuo es un medio efectivo para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero que este a su vez es pagado por el cliente”. (p. 193).

Asimismo, los autores mencionan que, este proceso de mejora continua involucra la inversión en nuevas maquinarias y equipos de alta tecnología más eficientes. El mejoramiento de la calidad del servicio que se les presta a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo de nuevas tecnologías que permita a la empresa estar mejor posicionadas en el mercado Herrera y Arzola (2012, p. 193),

Dimensiones de la mejora continua

Dimensiones de la mejora continua de Deming: Para Herrera y Arzola (2007, p.145) menciona que las dimensiones del modelo de mejora continua son los siguientes:

- Planeación: Elaboración de un plan de acción con objetivos y actividades, el cual incluye al equipo de trabajo, de tal forma que todos participan y den su aporte de mejora.
- Liderazgo: Unidad responsable, que cuenta con capacidad de establecimiento de objetivos y metas, capacidad de conducción su equipo de trabajo competitivamente.
- Procesos: Conjunto de actividades que se llevan a cabo de manera constante y ordenada para poder concretar una actividad mayor.
- Resultados: Son las consecuencias de acciones y decisiones tomadas, en base a ellas se deben tomar medidas correctivas y establecer estándares de calidad.

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes y/o usuarios externos, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. La calidad incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Al respecto Heredia (2007), sostiene en el sentido, de que la calidad, depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo. Asimismo, Collins (2006), señala que la calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios. Para Ishikawa, (1998), es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción para el consumidor.

Los teóricos y autores de la calidad

Los renombrados maestros promotores de la calidad que a través del tiempo trascendieron en la historia, que con sus grandes aportes que dieron a la sociedad, y entre ellos tenemos los más resaltantes:

a. Edward Deming

Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.

Su filosofía considerada como aportación fundamental es la “Mejora Continua”. Es por ello que se le considera el padre de la “tercera revolución industrial” o “la revolución de la calidad” y se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad tales como se mencionan:

- Ser constantes en el propósito de mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competitivos, mantener la empresa y crear puestos de trabajo.
- Adoptar la nueva filosofía para afrontar el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.
- Eliminar la dependencia en la inspección para conseguir calidad.
- Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema que mejorará la calidad y reducirá los costes.
- Instituir el entrenamiento de habilidades.
- Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
- Eliminar el miedo para que de esta forma todos puedan trabajar con eficacia.
- Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win; es decir las personas de todos los departamentos debe trabajar como un equipo y

compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.

- Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad, puesto que solo puede dañar las relaciones entre los empleados; ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema de la empresa.
- Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos los cuales sustituyen el liderazgo.
- Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo. Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.
- Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
- Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos.

b. Philip Crosby

Para Crosby la calidad es gratis, definiéndola como: “conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer y promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez, puesto que las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos.

Su filosofía se basa en “cero defectos”, que enfoca a elevar las expectativas de la administración, motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad, razones por la cual Crosby propuso catorce pasos que son:

- Compromiso de la gerencia.
- Equipo de mejora de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Costo de la evaluación de la calidad.
- Concientización de la calidad.
- Acciones correctivas.
- Establecer un comité específico Ad Hoc para el programa de cero defectos.
- Capacitación a los supervisores.
- Día de cero defectos.

- Fijar metas.
- Estableciendo de la causa de errores.
- Reconocimiento.
- Consejos de calidad.
- Hacerlo todo de nuevo

c. Joseph Moses Juran

Para Juran la calidad es “Adecuado para el uso”, también lo expresa como “la satisfacción del cliente externo e interno”.

Su filosofía indica que los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad, y los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio. Uno de los aportes clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres procesos administrativos: planear, controlar y mejorar.

d. Kaouri Ishikawa

Para Ishikawa controlar la calidad es hacer lo que se tiene que hacer. El control de calidad empieza y termina con la capacitación a todos los niveles y siempre se deben tomar en cuenta las acciones correctivas apropiadas, ya que el control de calidad no acompañado de acción es definitivamente una simple diversión.

Su filosofía incorporó el diagrama de Ishikawa causa y efecto, más conocido como la espina de pescado. Es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista, puesto que relaciona el efecto con sus causas potenciales. Y existen pasos para la construcción de un diagrama de Ishikawa en el siguiente orden:

- Definir y delimitar claramente el problema o tema a analizar.
- Decidir qué tipo de diagrama de Ishikawa se usará.
- Buscar todas las causas probables, las más concretas posibles, con apoyo del diagrama elegido y por medio de una sesión de lluvia de ideas.
- Representar en el diagrama de Ishikawa las ideas obtenidas y analizar el diagrama.
- Decidir cuáles son las causas más importantes mediante el diálogo.

- Decidir por qué causas actuar.
- Preparar un plan de acción para cada una de las causas a investigarse o corregirse.

Deming (1989), propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Feigerbaum, tiene una visión más integral, pues este considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Cuatrecasa (2010), menciona, que la calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para las que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La administración de la calidad se basa en 4 principios fundamentales: La calidad se define como el cumplimiento de las fases o procesos no de la perfección final del producto; la organización debe hacer una evaluación constante, no solo al final, con esto garantizar la calidad.

Para poder aplicar los 4 principios fundamentales de la calidad a todas las áreas de la organización, es necesario que los trabajadores formen parte de un programa de mejora de la calidad y se aplique los siguientes pasos:

Los primeros pasos son: establecer un compromiso con el programa de la administración de la calidad, de esta manera asegura la participación de todos los trabajadores. Formar un equipo de mejora de la calidad con un miembro representante de cada área. Definir los indicadores de cumplimiento en cada actividad, esto con el objetivo de detectar problemas a tiempo e implementar acciones de mejora.

También debemos desarrollar una conciencia de calidad y preocupación de todos los trabajadores por la mejora continua. Realizar acciones puntuales para corregir los problemas identificando a través de las reuniones grupales. Capacitar a los supervisores y empleados en la forma de realizar su trabajo. Realizar un día “Cero defectos”, que simbolice para los trabajadores que se y que se implemente el programa de la administración de la calidad.

Y los dos últimos pasos: Crear grupos de calidad compuesto por personal administrativo y líderes de los equipos de calidad, que realicen reuniones frecuentes con el

objeto de hacer una retroalimentación de las acciones de mejoras en el programa. Realizar los pasos anteriores, resaltando que el programa nunca acaba y siempre se vuelve al inicio.

El enfoque de la teoría de mejora continua de Kaoru Ishikawa, indica que la calidad comienza y termina con la educación, es importante reconocer, lo que el cliente necesita, el control de la calidad es de responsabilidad de todos los colaboradores de una organización. Para el autor la calidad es un constante proceso que siempre, Mantilla, (2011, p. 136).

Orientación hacia el consumidor: La organización debe pensar, consultar, oír y tomar los aspectos que tiene importancia para el cliente y antes de tomar cualquier decisión, debe preocuparse por la satisfacción del cliente.

Enfoque en la teoría de la mejora continua de Joseph Juran: Hay muchos aspectos influyentes en la teoría de Juran, algunos de los más relevantes, es sin duda la definición de calidad de este. Para él existe una trilogía: planear la calidad, controlarla y mejorarla, con estos principios cumplidos es posible tener la calidad del servicio o producto superior. Guajardo, (2008, p. 56).

Alcalde (2010), indica que cuando se trata de calidad, se está pensando en la calidad que posee un determinado producto. Hoy en día se trabaja con el concepto de calidad total, que implica llevar el concepto a todos los ámbitos de la organización.

La conceptualización y medición de la calidad de un servicio, es tan difícil de comprender, como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados a con la producción y recepción simultánea de los mismos. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), definen “La calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que va a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa”; mientras que para Grönroos (1994), calidad de servicio es “el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa; que condicionan la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea bien producto o servicio”.

Los clientes el concepto de calidad

La American Society for Quality (Sociedad Estadounidense para la Calidad, define la calidad como un término subjetivo para el que cada persona tienen su propia acepción. Desde el punto de vista técnico, la calidad puede tener dos significados. (a) Las explícitas o implícitas; (b) producto o servicio libre de defectos.

Según Armand Feigenbaum, refiere que la calidad es una determinación del cliente, donde está basado en la comparación entre su experiencia real con producto o servicio y sus requerimientos, sean éstos explícitos o implícitos, consistentes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos. Además el autor refiere que únicamente el cliente puede determinar si un producto o servicio satisface sus necesidades, según sus requerimientos y expectativas.

El servicio

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente no tangibles. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para dar un beneficio o satisfacer una necesidad.

Stanton, Etzel y Walker, (2004), definieron a los servicios como una actividad identificables y no tangibles, que son el objeto de una transacción con la finalidad de dar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. Kotler (2004), al respecto define a un servicio como sigue: un servicio es una obra, una realización o un acto que en esencia es intangible y no da un resultado necesariamente en la propiedad de algo.

Clientes externos: persona o empresas que realizan compras de productos o servicios para su actividad o proceso productivo de forma habitual.

Cliente interno: son los empleados de la institución, que reciben bienes o servicios de los que proveen dentro de la empresa o institución.

1.3.2. Calidad de servicio

Según Helouani, (1993), la calidad de servicio, “consiste en cumplir expectativas del cliente”. Asimismo, se menciona también que “es la percepción que tiene un cliente acerca

de las correspondencias entre el desempeño y las expectativas relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos de servicio” Larrea, (1991); asimismo para Pizzo (2013), es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, apreciable, útil, oportuno, seguro, y confiable, aún en situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido de manera personal con dedicación y eficacia.

Zeithaml, Parasuraman, Berry, (1988), definen la calidad del servicio como “la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente”, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

MINSA (2011), según la Ley General de la Salud N° 26842, aprobado por RM. 527 – 2011/ señala que, la satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanza el valor y expectativas del mismo. Los resultados obtenidos deben desencadenar tanto programas como proyectos de mejora continua de los procesos, que incorporen acciones de los monitoreo y seguimientos, así como proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad. (P.8).

La satisfacción del cliente puede determinar:

- El hecho de que el usuario procure o no procure
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicio.
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicio y
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

MINSA (2011), El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica, señala que, para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad y la atención

sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad; sino que también cubren sus necesidades relacionados a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad (p. 71).

El usuario relaciona la buena calidad de servicio con elementos propios de la actividad de los operadores de salud como el buen trato, el tiempo de espera, su acceso al servicio y principalmente obtener el servicio que espera, por esa razón los operadores y empleados de salud deben preponderar un buen servicio y cubrir los estándares de calidad, así como también cubrir otros aspectos esenciales intrínsecos de la calidad como respeto y el trato equitativo entre los usuarios.

La calidad de servicio desde la visión institucional

Las organizaciones deberán trazarse objetivos respecto a la satisfacción y expectativas del cliente o usuario, por la que ellos puedan formarse una opinión positiva respecto a la calidad de servicio. Por lo tanto para satisfacer dichas expectativas, por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.

Es importante destacar que cuando en una institución se plantea la visión teniendo en cuenta la calidad de servicio que ofrece debe antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad, cuando logra su finalidad: satisfacer las necesidades del cliente o usuario, en el presente y en lo futuro, que lo garantiza la continuidad y la permanencia como institución. Si un usuario es atendido y encuentra satisfactorio la atención entonces volverá a elegir tantas veces que quiera para recibir la atención.

Calidad de servicio al paciente

Es ofrece salud a las persona que requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de los que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez,

oportunidad, higiene, profesionalismo y el uso de tecnología adecuada, entre otros aspectos a considerar.

Para Oliver (2009), la calidad de un servicio de salud, refiere que es proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo la brecha entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben.

Objetivos de la calidad de servicio

Par Abadi, (2004), sobre la calidad de servicio; los objetivos que pueden surgir al respecto son: (a) La clasificación el cliente; (b) Mejoramiento continuo del servicio; (c) eficiencia en la prestación del servicio.

Dimensiones de la calidad de servicio

El modelo desarrollado por Parasurman, Zeithaml y Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras tecnologías para medir la calidad, de manera fundamental en tres servicios públicos: Educación superior, Transporte y Salud, para evaluar la calidad de los servicios que se prestan en el sector público.

Fiabilidad

Capacidad del personal de realizar el servicio de forma que se pueda confiar y de una manera correcta, veracidad y de creer en el servicio que se da; probabilidad del buen funcionamiento de algo. Otros conceptos sobre fiabilidad Son: La fiabilidad tiene importancia en el sentido de que otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible; entonces el diseño no es de confiar o no es fiable.

Capacidad de respuesta

Se entiende como tala la disposición de otorgar un buen servicio y rápido. Los consumidores cada vez son más exigentes en ese sentido. Mantener satisfechos a los usuarios, cuando la capacidad de repuesta al usuario es una prioridad, se podrá encontrar que las oportunidades de servir a los clientes se verán incrementados.

Seguridad

La seguridad puede considerarse como una certeza. Gonzáles, (2015), precisa al respecto

que “la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como para transmitir confianza en los clientes”. En consecuencia, la seguridad se refiere a las condiciones en las que se desarrolla una actividad o labor.

Empatía

Zeithman & Bitner, (2002), refiere que la empatía es brindar a los clientes atención en forma individual y cuidadosa.

La empatía es una habilidad innata del ser humano, que permite comprender a los demás, poniéndose en el lugar del otro y entender su forma de pensar, como también comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permitan la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Asimismo la empatía también cumple las funciones de motivación e información, ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás, también mencionar que cuando una persona escucha con atención, entonces hay la manifestación de la empatía.

Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

Aspectos tangibles

Son los elementos que forman parte de las instalaciones físicas y el equipo de la institución, los cuales deben ser lo mejor posible y el personal que conforma, deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada institución y de sus colaboradores.

Zeithman & Bitner, (2002), refiere a elementos tangibles; a toda apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, al personal y los materiales de comunicaciones. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes visibles del servicio, que los clientes o usuarios utilizan y toman en cuenta, para evaluar la calidad.

De acuerdo con el diccionario de la lengua española, la palabra “calidad”, proviene

del latín *qualitas*, -atís, y significa “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Esta definición, además de proporcionar un significado común, da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, con relación a un referente determinado; por ejemplo, mejor, igual, peor, mejor que, etc., permitiendo más allá de emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad.

En cuanto a la calidad de atención en salud, una de la definiciones más conocidas, es la enunciada por Donabedian, (1919 – 2000), quien transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, procesos y resultados, que constituyen hoy en día la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención de la salud, en la cual establece:

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios en la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidades, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención entregada logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

El mismo autor señala dos dimensiones fundamentales de la calidad, que están íntimamente enlazadas, la técnica y la interpersonal; en la primera considera la aplicación de conocimientos y técnica para la atención a la salud y en la segunda, referida a la relación que se establece entre los que dan servicios y los usuarios de los mismo son dejar de considerar para ambas dimensiones el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio.

Por lo general el equipo médico le da más importancia al aspecto técnico, mientras que el interpersonal lo resaltan más los usuarios de los servicios. Sin embargo, es necesario reconocer que ambos aspectos tienen igual importancia cuando se da el servicio de salud; los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y no hay duda de una buena relación entre el proveedor y el usuario, ambos en un respeto mutuo, luego se ven los resultados exitosos para la salud.

La estructura, el proceso y el resultado

Donabedian, hace referencia a tres enfoques de utilidad, para evaluar la calidad: (a) en la estructura engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y de la

organización de los lugares en donde se da la atención; (b) en el proceso incluye todo relacionado al personal de salud en sus actividades en pro de los usuarios y la habilidad con lo que realizan.

Los resultados incluyen los cambios que se obtiene en la salud derivados del servicio dando buenos o malos; la satisfacción del usuario y del personal de salud: el conocimiento que se genera durante la atención para las personas que reciben los servicios y también para los que dan el servicio.

También es necesario contar con un diseño organizacional acorde a los servicios que se otorgan; es evidente que si existe una inadecuada definición de autoridad; indefinición de responsabilidades; problemas de comunicación, de coordinación o de control, impactarán de manera negativa en la calidad de los servicios.

El proceso de la atención se relaciona directamente con la calidad del servicio, por lo que dirigir esfuerzos que aseguren, que el personal de salud desarrolle de la mejor manera posible los procesos de diagnóstico, de promoción de la salud y de servicios en general, contribuye en su mayoría a garantizar una buena calidad de atención. De tal forma realizar una vigilancia al cumplimiento de tales procesos asegurar prevenir y detectar de una manera oportuna los problemas que se puedan generar resultados negativos en la prestación de servicios de la salud.

El resultado final de las acciones de los servicio de salud sobre la población objeto de los mismo se define como efectividad. Para conocer la efectividad de un servicio se debe de conocer la situación de salud de la población y su necesidad, antes y después de efectuar las acciones. Es muy útil el análisis de efectividad para lo que es la planeación de los servicios de salud.

1.4. Formulación al problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo el Hospital Hermilio Valdizán, Lima 2018?

Problema específico 2

¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018?

Problema específico 3

¿Cómo se relacionan los procesos y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018?

Problema específico 4

¿Cómo se relacionan los resultados y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo el Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La justificación de este estudio se fundamenta en determinar la existencia de una relación entre la Mejora Continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Y según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40), refiere que la investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista que pueden ser abordados: como la justificación Teórica, práctica y Metodológica.

Justificación teórica

La presente investigación se realiza con la finalidad de aportar al conocimiento existente sobre la mejora continua y la calidad de servicio de la salud a los usuarios externos, los resultados del presente trabajo de investigación se justificó, ya que permitió reforzar con argumentos científicos y sistemáticos, los conocimientos e información que hasta hoy se han formulado respecto a las variables.

Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de obtener información respecto a la calidad de atención brindados y mejorar el nivel de las percepciones reveladas en el diagnóstico y además, los resultados obtenidos de esta investigación servirán a los directivos del Hospital Hermilio Valdizán, en la toma de decisiones y al jefe del servicio de consultas externas en la que se realizó el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas prácticas adecuadas en la mejora de la calidad de servicios de la salud a los usuarios en el área de consultas externas.

Justificación metodológica

La utilidad metodológica de esta investigación presenta en su proceso de obtención de datos, una herramienta de recolección de información a partir de la adaptabilidad de los instrumentos de medición, que van a sentar las bases precedentes para poder ser utilizadas en otras investigaciones y una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones de salud.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018.

H0: no existe una relación significativa entre la mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicos

Hipótesis 1

Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 2

Existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 3

Existe una relación significativa entre los procesos y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Hipótesis 4

Existe una relación significativa entre los resultados y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018.

1.7. Objetivos de la investigación**1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018.

1.7.2. Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre los procesos y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio de la salud la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima -2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio se enmarca en el método deductivo desde la perspectiva de la investigación de enfoque cuantitativa, al respecto Hernández, Fernández, & Baptista (2010) en cuanto al Enfoque Metodológico Cuantitativo, señaló: Es un conjunto de procesos probatorios, cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va cortándose, y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco teórico. De las preguntas se establecen las hipótesis y determinan las variables; se desarrolla un plan para probarlas; se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas, con frecuencia utilizando métodos estadísticos, y se establece una serie de conclusiones, respecto de la (hipótesis). (p. 4).

Tipo de investigación

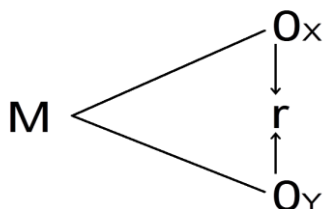
La presente investigación según el nivel y tipo de análisis es descriptiva correlacional con el que se pretende determinar, caracterizar la relación que existe entre la variable mejora continua y la calidad de atención de la salud a los usuarios del servicio de consulta externa. Apoyados desde un enfoque cuantitativo.

Según Hernández et al. (2010), este tipo de investigación correlacionales, son las que pretende conocer la influencia o el grado de asociación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Es decir intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tiene en la variable.

La investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2006) no experimental porque no se realizan manipulación deliberada de las variables, y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado. Es no experimental “es la que se realiza sin manipular las variables de manera deliberada” (Hernández et al., 2014, p. 58).

Hernández, Fernández y baptista (2003) nos mencionan “los diseño de investigación transeccionales o transversales, recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único.

Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 270). Diseño correlacional; porque, examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. A continuación se presenta el siguiente esquema:



Dónde:

- M** : Muestra
Ox : Mejora continúa
Oy : Calidad de servicio
r. : Relación entre las dos variables

2.2. Variables

2.2.1. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Mejora continua

La Mejora Continua es “Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento” (Herrera y Arzola, 2007, p.66).

Variable 2: Calidad de servicio.

Snell y Bohlander (2013) definieron: “proceso mediante el cual se crea un ambiente de trabajo en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa” (p. 344). González, Chamorro y Rubio (2007), definen la calidad de servicio como el “conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p.23).

2.2.2. Definición operacional

Variable 1: Mejora continua

La mejora continua es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, que se vincula desde la planificación, el líder, los procesos y los resultados de un producto o servicio.

Tabla 1

Operacionalización de la variable mejora

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTO	NIVEL Y RANGO
VARIABLE 1 MEJORA CONTINUA La Mejora Continua es “Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento” (Herrera y Arzola, 2007, p.66).	Planificación	Organización Evaluación	P1-P2, P3, P4, P5	Ordinal	Técnica: Encuesta	Nivel: - Nivel
	Liderazgo	Actitudes y valores Trabajo en Equipo Consideración	P6, P7, P8, P9, P10	Ordinal	Instrumento: Cuestionario	Bajo igual de 0 a 44; - Nivel
	Procesos	Atención Trámites	P11, P12, P13, P14, P15	Ordinal	Categorías: Escala Likert 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	Rango igual: de 41 a 88 puntos y - Nivel Alto de mejora igual: Rango de 89 a 100 puntuaciones
	Resultados	Expectativas Cambios	P16, P17, P18, P19, P20	Ordinal		

Nota: tomado de: la teoría de mejora continua de Edwards Deming: adaptado por Herrera y Arzola (2007, p. 145); citado por Ocola, 2015)

Dimensiones: Las dimensiones, que se describen y que están relacionadas directamente a la calidad de servicio son:

- **Planificación:** Elaboración de un plan de acción con objetivos y actividades, el cual incluye al equipo de trabajo, de tal forma que todos participan y den su aporte de mejora.

Indicadores:

Organización: Hace referencia al grado o capacidad que tiene la plataforma de atención de la salud a los usuarios externos del Hospital Hermilio Valdizán, en tener organizado todos los procesos para dar una atención ordenada.

Evaluación: En todas las instituciones u organizaciones debe haber evaluaciones permanentes tanto al desempeño del personal como a la satisfacción de los usuarios o clientes, esto conllevará a las instituciones reconocer a tiempo y corregir los errores que pueda estar cometiendo y poder mejorarlos y las cosas que estén bien hechas promoverlas en una mejora continua.

- **Liderazgo:** Unidad responsable, que cuenta con capacidad para establecer los objetivos y metas, capacidad de conducción del equipo de trabajo multidisciplinario de manera competitiva.

Indicadores:

Actitudes y valores: Es el conjunto de normas y escala de valores que muestra cada personal, en términos de los cuales definimos como buenas o malas, una práctica y relaciones profesionales.

Trabajo en equipo: el trabajo en equipo hace referencia a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas en sinergia. Está basado en la complementariedad, coordinación, comunicación y compromiso de todos los miembros.

Consideración: Hace referencia al grado de consideración que tiene el personal para tomar en cuenta las sugerencias o comentarios de los usuarios con el fin de mejorar la calidad de atención que brindan.

- **Procesos:** Conjunto de actividades que se llevan a cabo de manera constante y ordenada para poder concretar una actividad mayor.

Indicadores:

Atención: Para este contexto hace referencia a la cantidad de personal y los horarios de atención, estos deben ser adecuados para poder atender la demanda de usuarios que acuden diariamente al Hospital Hermilio Valdizán.

Tramites: Toda la documentación o pasos en conjunto que deben realizar los usuarios para poder ser atendidos.

- Resultados: Son las consecuencias de acciones y decisiones tomadas, en base a ellas se deben tomar medidas correctivas y establecer estándares de calidad.

Indicadores:

Expectativas: Es la idea o lo que espera el usuario de la atención que recibe del personal, este no solo deberá responder a sus necesidades sino también darle un valor agregado para que el usuario se sienta satisfecho.

Cambios: El usuario en sus distintas visitas deberá observar los cambios o las mejoras que hay en la atención que recibe, en todos los aspectos, trato, orden, limpieza, etc.

Variable 2: Calidad de servicio

La calidad de servicio es un proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios/clientes relacionados a la empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles y otros que percibe el usuario externo.

Tabla 2*Operacionalización de variable calidad de servicio*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	TÉCNICA INSTRUMENTO	NIVEL Y RANGO
González, Chamorro y Rubio (2007), la calidad de servicio es el “conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad de necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 23).	DIMENSIÓN 1	Oportunidad de la atención de urgencias.	1,2		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Categorías: Escala Likert índices: 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo	Nivel: - Nivel Bajo igual de 0 a 44; - Nivel medio, Rango igual: de 41 a 88 puntos y - Nivel Alto de mejora igual: Rango de 89 a 110 puntuaciones
	Fiabilidad	Respeto al orden de llegada	3,4,			
		Respeto a la privacidad de los usuarios	5			
	DIMENSIÓN 2	Equipos modernos	6, 7			
		Capacidad de Cumplimiento del servicio	8,9			
		Amabilidad				
	DIMENSIÓN 3	Cortesía				
		Tiempo de duración de la consulta médica				
		Información brindada, completa oportuna y entendida por el usuario	9, 10, 11, 12, 13			
	DIMENSIÓN 4	Seguridad	Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.			
		Empatía.	Capacidad para atender al paciente	14. 15		
			Amabilidad en el trato por parte dl médico	16, 17, 18		
	DIMENSIÓN 5	Aspectos tangibles	Claridad en orientación brindada al usuario sobre su enfermedad, cuidado, tratamiento y uso de medicamentos.			
			Paciencia y comprensión			
			Personal correctamente uniformado	19,20,21		
		Material de comunicación: Equipamiento.	, 22			
		Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.				
		Iluminación del ambiente.				

Nota: tomado de: Modelo SERVQUAL instrumento para medir Calidad de servicio Autor: Parasuraman, et al. (1988) adaptado por MINSA

Dimensiones: Las dimensiones recomendados por MINSA con el modelo SERVQUAL validado para el análisis de la calidad de servicio son:

* Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Indicadores:

Oportunidad de la atención de urgencias.

Respeto al orden de llegada

Respeto a la privacidad de los usuarios

* Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio sin tiempos prolongados de espera.

Indicadores:

Accesibilidad: Hace referencia a el tiempo en que demora un usuario en ser atendido por algún personal en ventanilla, este debe ser óptimo para que no crearle insatisfacción al usuario.

Soluciones: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

* Seguridad: conocimientos y atenciones mostrados por los empleados y habilidades para demostrar credibilidad y transmitir confianza.

Indicadores:

Confianza: Hace referencia de la seguridad que el personal de la plataforma le transmite al usuario para que este le puede comentar de manera abierta sobre sus dudas o consultas y que este a su vez sienta que será escuchado y comprendido.

Credibilidad: Es la capacidad que debe tener el personal para que toda la información que trasmite sea real y verdadera, el usuario no debe tener ningún tipo de dudas de la información que recibe.

Profesionalismo: Hace referencia a las prácticas, comportamientos, conocimientos y actitudes que rigen las actividades que realiza el personal relacionada a la atención a los usuarios del Hospital Hermilio Valdizán.

* **Empatía:** Capacidad de comprender las necesidades del usuario.

Indicadores:

Trato: Hace referencia al tipo de trato que reciben los usuarios de parte del personal, si estos son amables, cordiales, respetuosos y la buena disposición en general que debe mostrar cada trabajador con todos los usuarios.

Compromiso: Capacidad que debe tener cada uno de los trabajadores para sentirse identificados o ser empáticos con los usuarios y su compromiso en ayudarlos a solucionar sus problemas.

Comunicación: Capacidad del personal para transmitir de manera idónea la información al usuario, esta debe ser sencilla y clara.

- **Elementos tangibles:** Son consideradas la apariencia e instalaciones físicas, equipamientos, personal y material de comunicación con el que cuenta el personal para dar un adecuada atención

Indicadores:

Recursos y tecnología: Es de vital importancia que una organización dedicada a la salud, cuente con las herramientas y equipos adecuados y modernos para la atención de los pacientes.

Instalaciones físicas: Es el espacio físico donde se lleva a cabo la atención, deber ser limpia ya que es institución de salud y debe transmitir higiene, debe ser cómoda y confortable ya que los usuarios pasaran tiempo realizando sus trámites.

2.3. Población y muestra

Población

La población de estudio correspondiente a la variable (1) y a lo que corresponde a la variable (2), estuvo conformado por el número de pacientes o usuarios atendidos en los consultorios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán durante el mes de julio del 2018 (5,812 usuarios).

Unidad de análisis

Los pacientes atendidos en consulta externa de psiquiatría y su familiar o acompañante.

Muestra

La muestra fue probabilístico y el tamaño de la misma fue calculado siguiendo la teoría del Muestreo Aleatorio simple; el cual fue aplicado para el tamaño de la muestra a captarse en un mes en el consultorio externo de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán. El tamaño de la muestra para la recopilación de la información en consulta externa de psiquiatría de la Institución, se determinó utilizando la fórmula del cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 5% $(0.05)^2$ para establecimientos de salud de categoría III, con un nivel de confianza del 95%. Asumiendo un $p = 0.5$ Y $q = 0.5$, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos. Considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas. Se añadieron un 10% a la muestra total estimada (360 usuarios).

La fórmula que se utilizó para determinar el tamaño de la muestra (n), según, la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, (RM N° 527-2011 – MINSa) fue la siguiente:

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

En dónde:

- n : Tamaño de muestra calculado.
- N : Tamaño de la población promedio a un mes de usuarios externos atendidos en el último semestre del presente año en el servicio de consulta externa de psiquiatría de HHV.

- Z : Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de z es igual a 1.96 de acuerdo al nivel o categoría de establecimiento de salud (Categoría o nivel III)
- Z = x
- P : Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos o en desacuerdo ($p=0,5$)
- q : Proporción de usuarios externos que espera que se encuentre satisfecho o de Acuerdo ($q= 0.5$)
- E : Error Estándar de 0,05 ó 0,1 según categoría de establecimiento o nivel fijado por el investigador. ($d=5%=0.05$).

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 5812}{0,05^2(5812 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 360$$

En donde: $n = 360$

En la presente investigación, la muestra según el cálculo matemático, estuvo conformada por 360 usuarios de consulta externa de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán. Al respecto Hernández, et al. (2010, p. 173), refiere que el tipo de muestra es probabilista; porque todos los elementos de la población tiene la misma posibilidad de ser escogidos, y se obtiene definiendo las característica de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

Muestreo

Para la presente investigación se utilizó el tipo de muestreo probabilístico.

Unidad de análisis: Usuario de consulta externa en el Hospital Hermilio Valdizán.

Criterios de selección

Tomando en cuenta las recomendaciones según, MINSA (2014, p. 45), se realizó la encuesta a aquellos usuarios, familiares o acompañantes que fueron atendidos en servicio de consultas externas de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, para tal fin, se utilizó los criterios de inclusión, exclusión y eliminación de la siguiente forma:

Criterio de Inclusión

Según recomendaciones de MINSA (2014, p. 45), la muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Usuarios externos a encuestar: fueron de ambos sexos, mayores de 18 años de edad, luego que hayan recibido la atención en los consultorios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán.

Familiar u otra persona que acompañó al usuario externo: los que acudieron al servicio de los consultorios externos de psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán.

Paciente/usuario directo o acompañante mayor a 18 años de edad.

Usuarios externos que brindaron su aprobación y que decidieron participar de la encuesta.

Criterios de exclusión

Acompañantes de usuarios menores de 18 años y aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pudieron expresar su opinión.

Usuarios o familiares que no desearon participar en el estudio.

Usuarios con trastornos mentales que no estuvieron acompañados de sus familiares o acompañantes.

Criterios de Eliminación

Fueron rechazadas las encuestas que han sido respondidas en forma incompleta las preguntas de las encuestas.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al (2014), refiriéndose a las técnicas de investigación: “Las técnicas son los procedimientos de observación y descripción, utilizados para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (p.12). Sánchez y Reyes (2015), manifestó en su investigación “que a través de la recolección de los datos se ha podido establecer y determinar el fenómeno en función a lo

que está sucediendo en el día a día”. (p. 151).

Procedimiento para la recolección de los datos

En dicho procedimiento, en primer lugar se solicitó el permiso, a la Dirección General del Hospital Hermilio Valdizán, con la Carta de Presentación otorgado por la Universidad César vallejo; quien a su vez remitió dicha carta de permiso para solicitar a la Oficina de Docencia, Capacitación e Investigación (OFIDCI). Luego se realizó las coordinaciones con los colaboradores de la encuesta, y se inició la recolección de datos a través del instrumento de Mejora Continua variable 1 y el instrumento de la encuesta SERVQUAL para la variable 2 (ver Anexo 1), se aplicó a los pacientes o usuarios y/o acompañantes luego que fueron atendidos en los consultorios externos de Medicina General y Psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán, durante el mes de julio del 2018.

Técnicas

En la presente investigación, para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumentos de recolección

Según Hernández et al. (2014), refiere que: “cuestionario es un conjunto ordenado y coherente de interrogantes, así poder obtener información exclusiva de un tema específico para realizar una investigación” (p. 217).

Para la recolección de información del presente estudio, se utilizó como como instrumento, el cuestionario, tipo Likert modificado, que fue diseñado de tal forma, que permitió determinar el estudio, respecto en el sentido de; cómo se relaciona la mejora continua y la calidad de servicio de la salud. En el cuestionario se utilizó la teoría de Likert que fue constituido de 20 y 28 ítems respectivamente. (Anexo 1).

Instrumento de la variable 1: Mejora continua

Ficha técnica

Nombre	:	Cuestionario de mejora continua
Año	:	2018
Descripción		
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Objetivo	:	Determinar los procesos de mejora continua
Población Muestral	:	360 usuarios/pacientes de Consulta externa
Lugar de aplicación	:	Hospital Hermilio Valdizán.
Numero de ítems	:	20
Aplicación	:	Individual
Duración de la Aplicación	:	10 min.
Escala de medición	:	1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo
Escala	:	Likert modificado
Niveles: Rango	:	De 0 al 40 = Nivel Bajo de mejora; de 41 al 88= Nivel medio de mejora y de 89 al 100 = Nivel Alto de mejora continua

Validez:

Hernández, et al (2011) manifestó en su investigación cuales la veracidad que se pretende llegar a través de la investigación (p. 201). El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), por medio de 1 profesional experto en el área de educación y salud con el grado académico de Doctor. El proceso de validación dio como resultado, el calificativo de:

Tabla 3*Validez de contenido del instrumento de mejora continua por juicio de expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Hugo Prado López	43313069	Aplicable

Fuente: Certificado de Validación Juicio de expertos (ver Anexo 3)

Confiabilidad

Hernández, et al (2001) manifestó en su investigación cuales la veracidad que se pretende llegar a través de la investigación (p. 203). La confiabilidad de los instrumentos está dada por la medida de consistencia interna, La confiabilidad del inventario que se aplicó a la variable competencias profesionales utilizando el análisis para la obtención de los resultados a través de programas para resolver el capítulo número tres de la investigación.

Coefficiente Alfa de Cronbach.

Según Hernández, et al. (2003) “manifestó en su investigación que para poder realizar se debe desarrollar el instrumento lo cual permitirá la división de preguntas y escalas según su coeficiente”

Tabla 4*Interpretación de valores de Alfa de Cronbach*

$\alpha \geq 0.9$	Es excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Es bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Es Aceptable
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Es Cuestionable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Es pobre
$0.5 > \alpha$	Es inaceptable

Nota: Fuente: según George y Mallery (2003)

Es por ello que los usuarios externos según la población ha podido determinar el grado de confiabilidad teniendo como resultado ,893 siendo confiable para su aplicación.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad del instrumento de Mejora continua

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	20

Nota: Fuente: la Base de Datos

Instrumento de la variable 2: Calidad de servicio

Ficha Técnica

Nombre	:	Modelo SERVQUAL instrumento para medir Calidad de servicio
Autor	:	Parasuraman, et al. (1988) adaptado por MINSA
Año	:	2018
Descripción		
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Objetivo	:	Determinar la calidad de servicio de atención en los usuarios externos del servicio de la consulta externa.
Población	:	360 usuarios/pacientes de la consulta externa
Lugar de aplicación	:	Hospital Hermilio Valdizán.
Numero de ítems	:	22
Aplicación	:	individual
Duración de la Aplicación:		15 min.
Escala de medición	:	Ordinal
Categorías	:	1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.
Escala	:	Likert modificado

Niveles Rango : De 0 al 44 = Nivel Bajo de percepción; de 45 al 88= Nivel medio de percepción y de 89 al 110 = Nivel Alto de percepción de calidad de servicio

Validez

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de 1 profesional experto en el área metodológica de investigación, de educación y salud con el grado académico de doctor. El proceso de validación dio como resultado, el calificativo de:

Tabla 6

Validez de contenido del instrumento Calidad de servicio por juicio de expertos

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicable
1	Dr. Hugo Prado López	43313069	Aplicable

Nota: Fuente: Certificado de Validación Juicio de expertos (ver Anexo 3)

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento está dado por la medida de consistencia interna, la confiabilidad del inventario que se aplicó a la variable de servicio fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad de alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS. Asimismo, mediante tal prueba se obtuvo una estimación de la consistencia interna del instrumento lo cual arrojó como resultado ,891 siendo confiable para su aplicación.

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad del instrumento Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	22

Nota: Fuente la Base de Datos

Por otro lado, para establecer la confiabilidad del instrumento utilizado en el estudio, se realizó una prueba a diez sujetos en donde se incluyeron las dos variables (1) y (2). Los resultados obtenidos se sistematizaron en una base de datos y mediante la fórmula del Alfa de Cronbach se pudo obtener el cálculo la confiabilidad del instrumento de medición. Para el presente estudio se obtuvo una confiabilidad para la variable (1): 0,893 (89.3%) y para la variable (2): 0,891 (89,1%).

2.5. Métodos de análisis de datos

Se especifican como va a ser tratados los datos. Esta tarea puede hacerse mediante tablas de frecuencias y gráficos con sus correspondientes análisis e interpretaciones. Tablas de frecuencias. Cuando la información presentada necesita ser desagregada en categorías o frecuencias. Gráficos. Son formas visibles de presentar los datos. Permiten que en forma simple y rápida se observen las características de los datos o variables. De acuerdo con su presentación, los gráficos pueden ser: lineales, diagramas superficiales, pirámides de edad, representaciones cartográficas o mapas, pictogramas. Estadísticos. Medidas de tendencia central, medidas de dispersión, y medidas de asociación. Prueba d hipótesis. (Sobre medias, proporciones, correlación entre otras. (Guía del Trabajo de Investigación, 2013, p.38)

En el presente caso en donde se está estudiando dos variables aleatorias X y Y sobre una población; el coeficiente de correlación de Spearman se simboliza con la letra (rho), ρ . Siendo la expresión que nos permite calcularlo:

Coefficiente de correlación de Spearman

En estadística, el coeficiente de correlación de Speraman, ρ (rho), es una medida de la correlación entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. El estadístico ρ viene por la expresión:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

r_s = Coeficiente de correlación de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación pero no independencia.

Hace ya más de 60 años, que se publicó el trabajo en que se presentó por vez primera el denominado alfa de Cronbach (L.J. Cronbach, 1951), y a partir de ese momento este coeficiente se estableció como un índice de facto para evaluar el grado en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

2.6. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas que se tuvo en cuenta en el presente trabajo de investigación se describen algunos: En primer lugar se solicitó la aprobación de la autorización de parte de los directivos de la institución para realizar el estudio y con el compromiso de retroalimentarla con los resultados. Para tal fin se presentó una Carta de Representación otorgado por la Universidad Cesar Vallejo.

Además se realizó el estudio bajo los siguientes principios:

Principio de veracidad. Que responde a las normas para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado para el estudio.

Principio de justicia. Define el derecho de toda persona a no ser discriminado por consideraciones de tipo culturales, ideológicas, políticas, sociales, sociales o económicas.

Principio de integridad. Alusión a que el investigador deberá mantener su integridad moral, cualquiera que sea el campo de su integración profesional; por lo tanto se espera de la rectitud, honestidad, dignidad y sinceridad en cualquier circunstancia.

Principio de objetividad. Este principio impone a todos los investigadores y profesionales la obligación de ser veraces, intelectualmente, honestos y libres de conflictos de intereses.

En ese contexto, la investigación se desarrolló respetando los principios éticos hacia la persona de no maleficencia, respeto al prójimo, etc. A su vez, siendo sometido al comité de ética del Hospital Hermilio Valdizán para su aprobación de la ejecución del recojo de información de datos para el estudio.

Por último, se solicitó a los usuarios/pacientes y/o acompañantes, su participación de manera voluntaria previa información al respecto; se les explicó las razones, motivos y beneficios del estudio luego firmaron la hoja de consentimiento y a la vez se le garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos a través de los cuestionarios.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

3.1.1. Descripción de los resultados de la variable Mejora Continua en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán 2018

Resultados de los niveles de la variable Mejora continua

Tabla 8

Descripción de los niveles de mejora continua

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	8,1	8,1	8,1
	Medio	287	79,7	79,7	87,8
	Alto	44	12,2	12,2	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de datos.

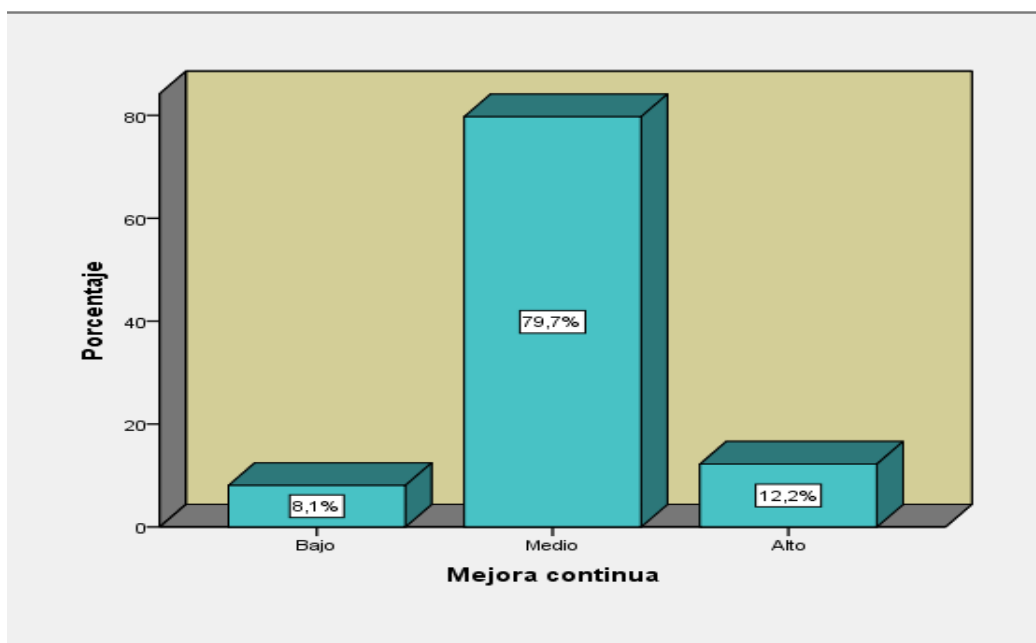


Gráfico 1. Descripción de los niveles mejora continua. Según la tabla N° 8

Interpretación:

De la tabla 8 y gráfico 1, se observa que el 79,7% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la mejora continua se encuentra en un nivel medio, el 12,2% perciben que la mejora continua es alto y el 8,1% que es bajo.

Resultados de las dimensiones

Tabla 9

Descripción de los niveles de planificación

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	6,4	6,4	6,4
	Medio	274	76,1	76,1	82,5
	Alto	63	17,5	17,5	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de datos

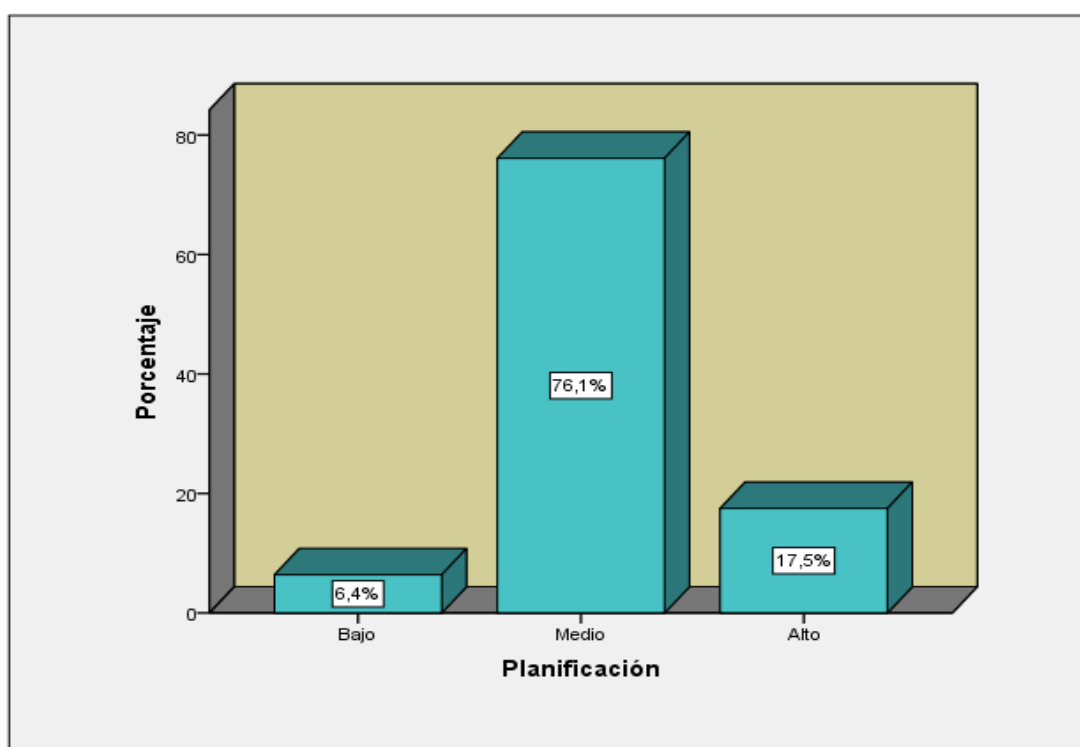


Gráfico 2. Descripción de los niveles planificación

Interpretación: De la tabla 9 y gráfico 2, se observa que el 76,1% de los 360 usuarios externos encuestados en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, manifestaron, estar en un nivel medio, respecto a la dimensión de planificación; el 17,5% percibieron que la planificación se encuentra en un nivel alto y el 6,4% que califica en un nivel bajo.

Tabla 10
Descripción de los niveles de liderazgo

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	18	5,0	5,0	5,0
	Medio	305	84,7	84,7	89,7
	Alto	37	10,3	10,3	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de datos

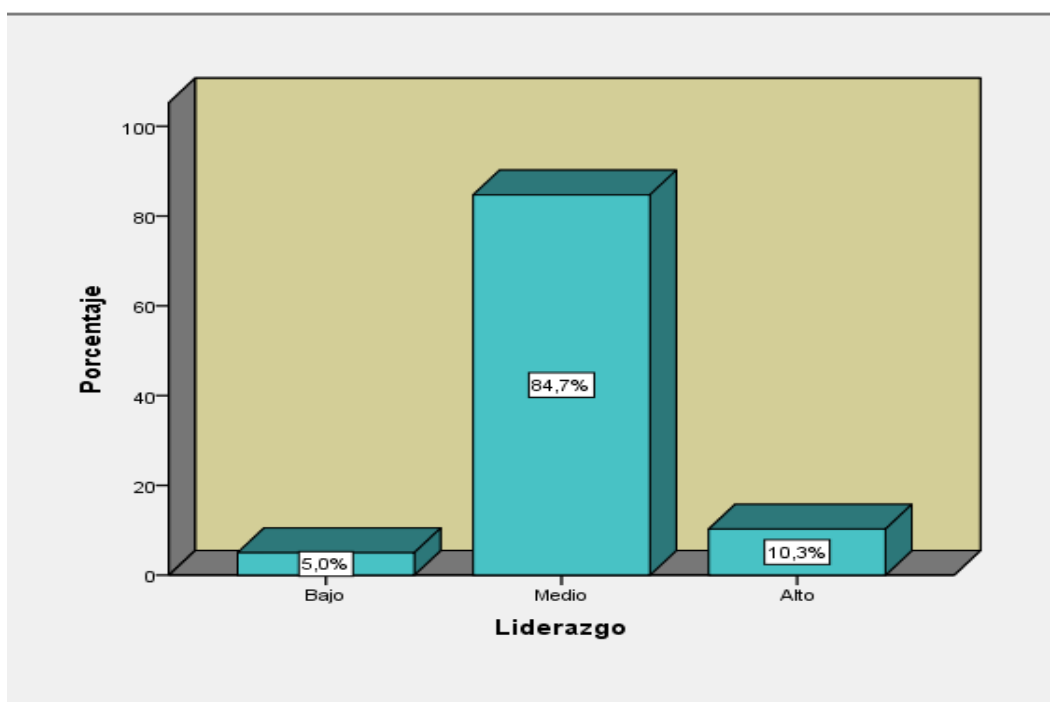
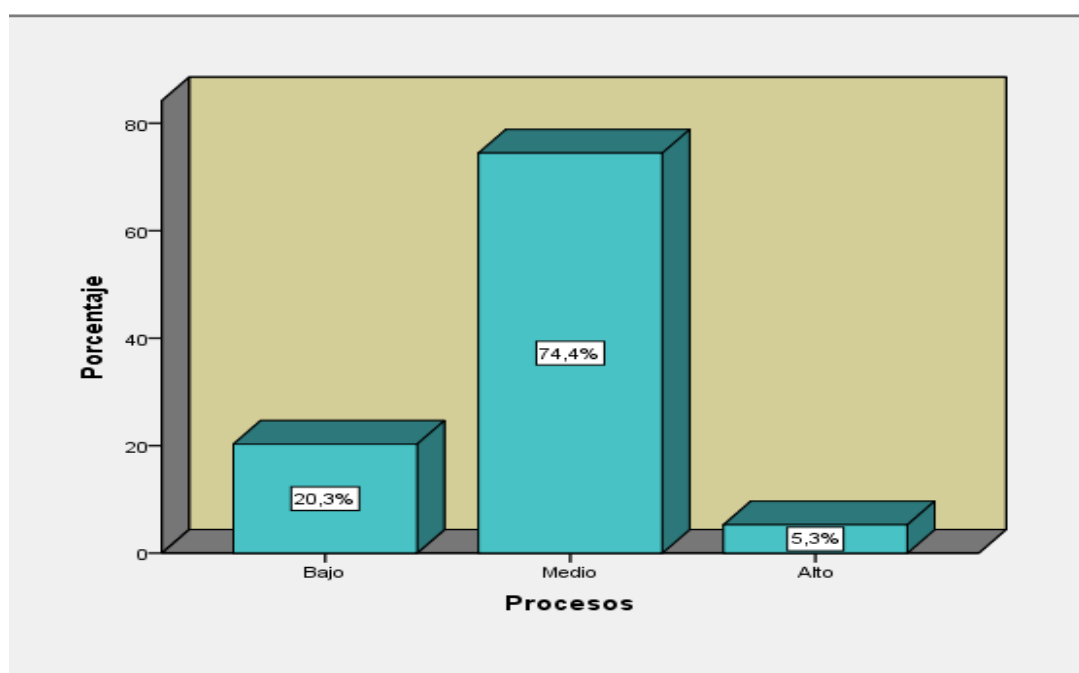


Gráfico 3. Descripción de los niveles de liderazgo, según la Tabla N° 10

Interpretación: De la tabla 10 y gráfico 3, se observa que el 84,7% del total de los usuarios externos que acudieron a la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, y que manifestaron su percepción sobre el liderazgo mostrando en un nivel medio; el 10,3% percibieron que el liderazgo es alto y el 5,0% manifestó con una puntuación de nivel bajo.

Tabla 11*Descripción de los niveles de proceso*

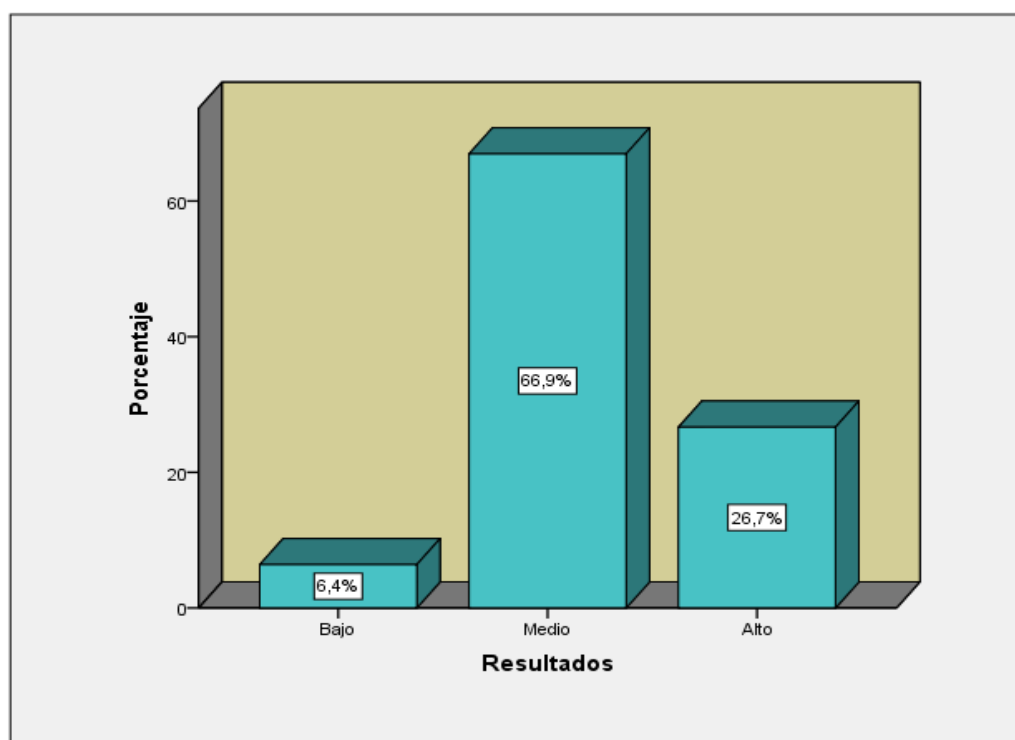
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	73	20,3	20,3	20,3
	Medio	268	74,4	74,4	94,7
	Alto	19	5,3	5,3	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de Datos.**Gráfico 4.** Descripción de los niveles de procesos

Interpretación: De la tabla 11 y gráfico 4, se observa que el 74,4% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que los procesos se encuentran en un nivel medio, el 20,3% perciben que los procesos son bajos y el 5,3% que es alto.

Tabla 12*Descripción de los niveles de resultados*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	23	6,4	6,4	6,4
	Medio	241	66,9	66,9	73,3
	Alto	96	26,7	26,7	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Fuente: Base de Datos.**Gráfico 5.** Descripción de los niveles de resultados

Interpretación: De la tabla 12 y gráfico 5 se observa que el 66,9% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que los resultados se encuentran en un nivel medio, el 26,7% perciben que los resultados son altos y el 6,4% que son bajos.

Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio en salud

Tabla 13

Descripción de los niveles de calidad de servicio en salud

		Frecuencia (<i>fi</i>)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	29	8,1	8,1	8,1
	Medio	288	80,0	80,0	88,1
	Alto	43	11,9	11,9	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de Datos.

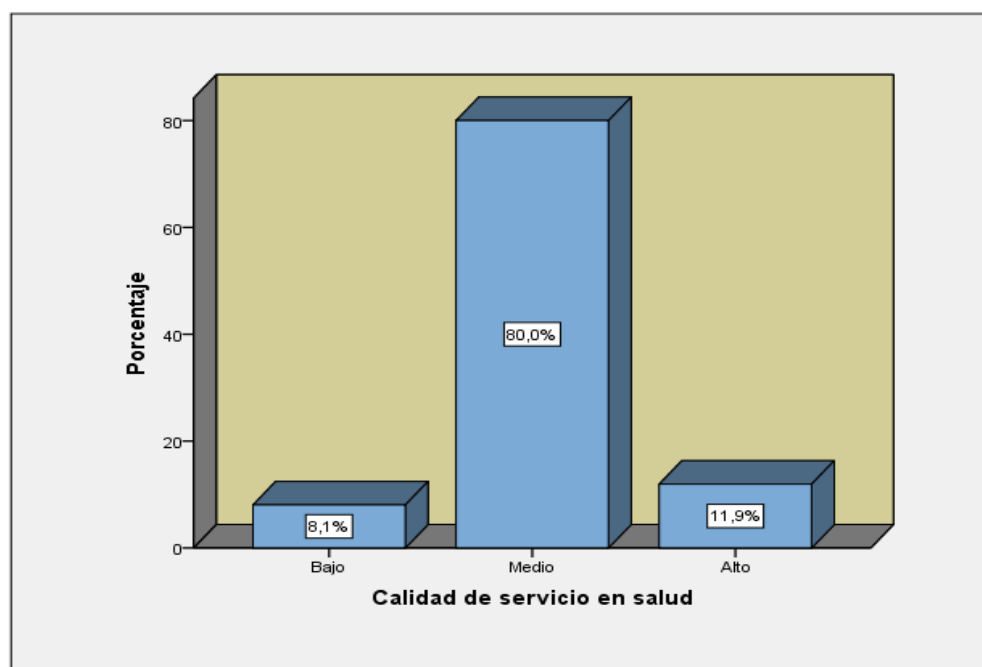
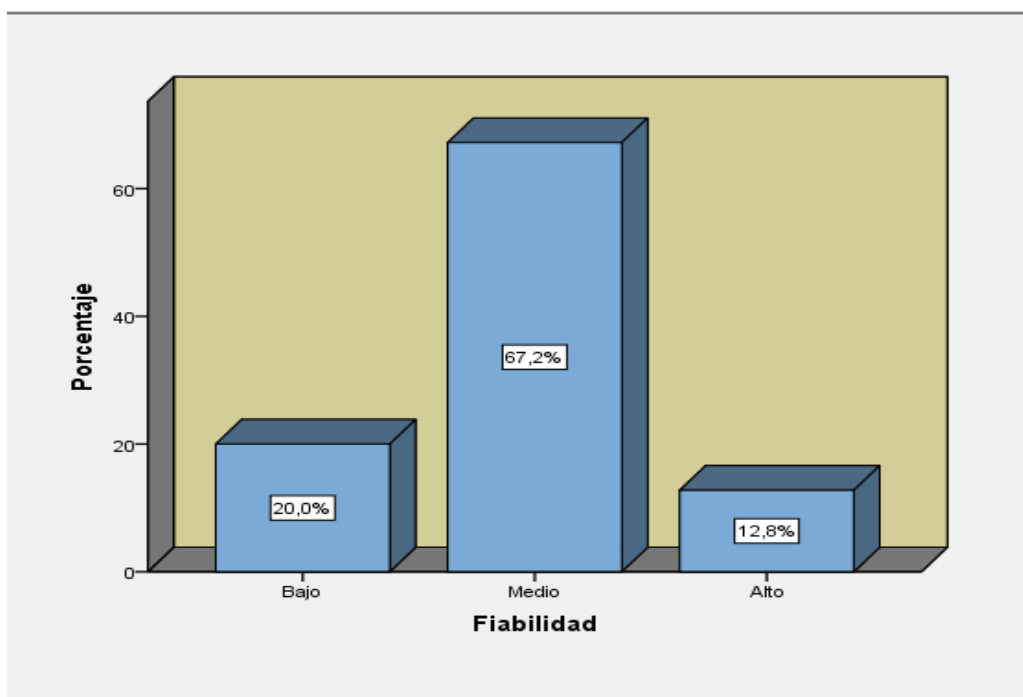


Gráfico 6. Descripción de los niveles de calidad de servicio en salud

Interpretación: De la tabla 13 y gráfico 6, se observa que el 80,0% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la calidad de servicio en salud se encuentra en un nivel medio, el 11,9% perciben que la calidad de atención en salud es alta y el 8,1% que es baja.

Tabla 14*Descripción de los niveles de fiabilidad*

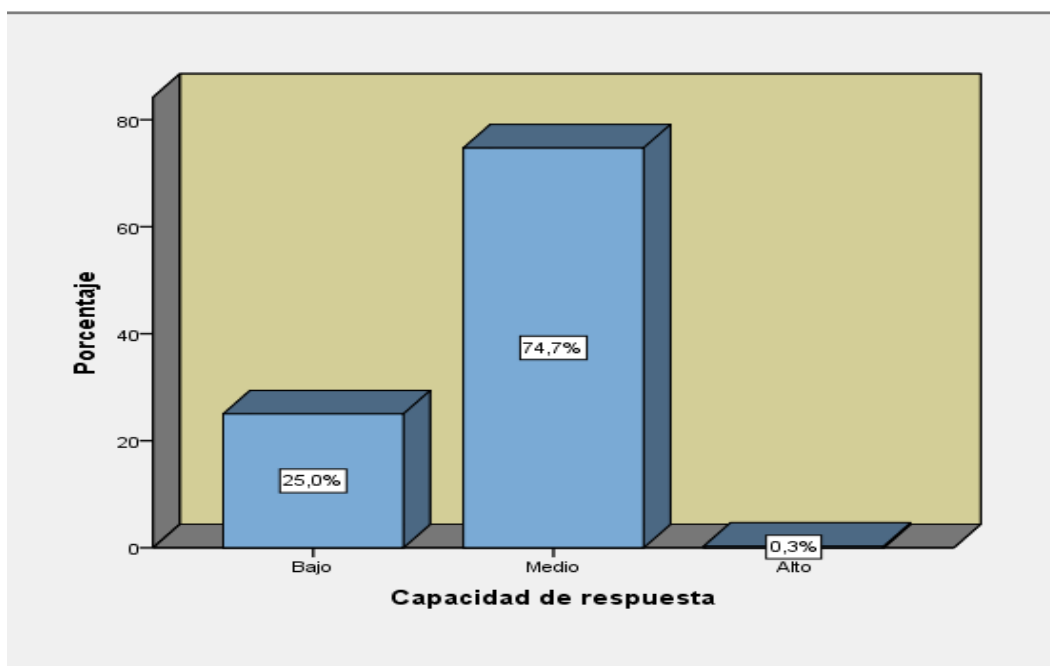
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	72	20,0	20,0	20,0
	Medio	242	67,2	67,2	87,2
	Alto	46	12,8	12,8	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de Datos.**Gráfico 7.** Descripción de los niveles de fiabilidad

Interpretación: De la tabla 14 y gráfico 7, se observa que el 67,2% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la fiabilidad se encuentra en un nivel medio, el 20,0% perciben que fiabilidad es baja y el 12,8% que es alta.

Tabla 15*Descripción de los niveles capacidad de respuesta*

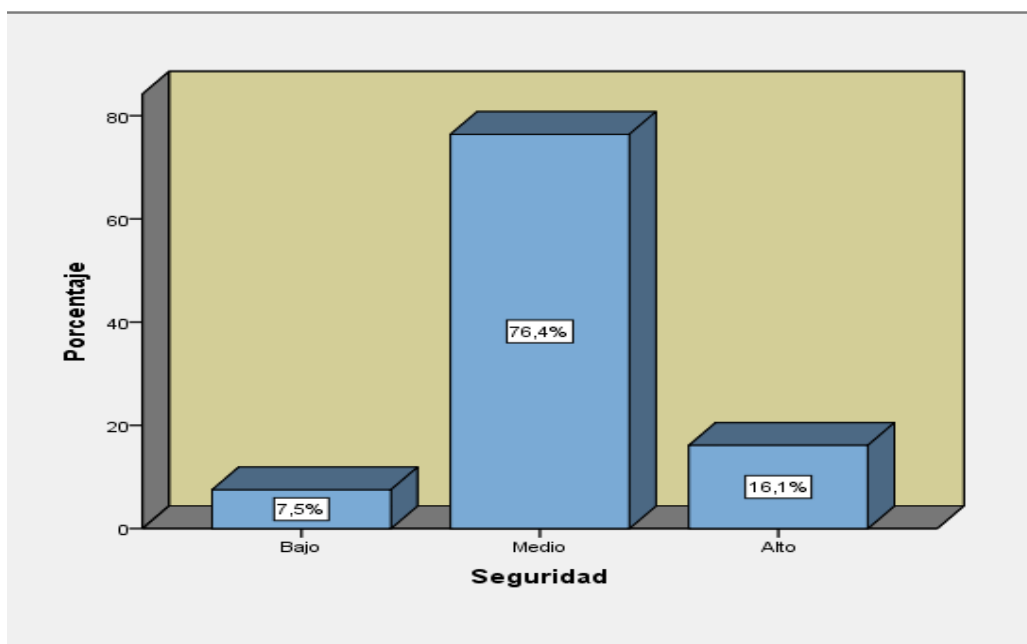
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	90	25,0	25,0	25,0
	Medio	269	74,7	74,7	99,7
	Alto	1	,3	,3	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de Datos.**Gráfico 8.** Descripción de los niveles capacidad de respuesta

Interpretación: De la tabla 15 y gráfico 8, se observa que el 74,7% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio, el 25,0% perciben que fiabilidad es baja y el 0,3% que es alta.

Tabla 16*Descripción de los niveles seguridad*

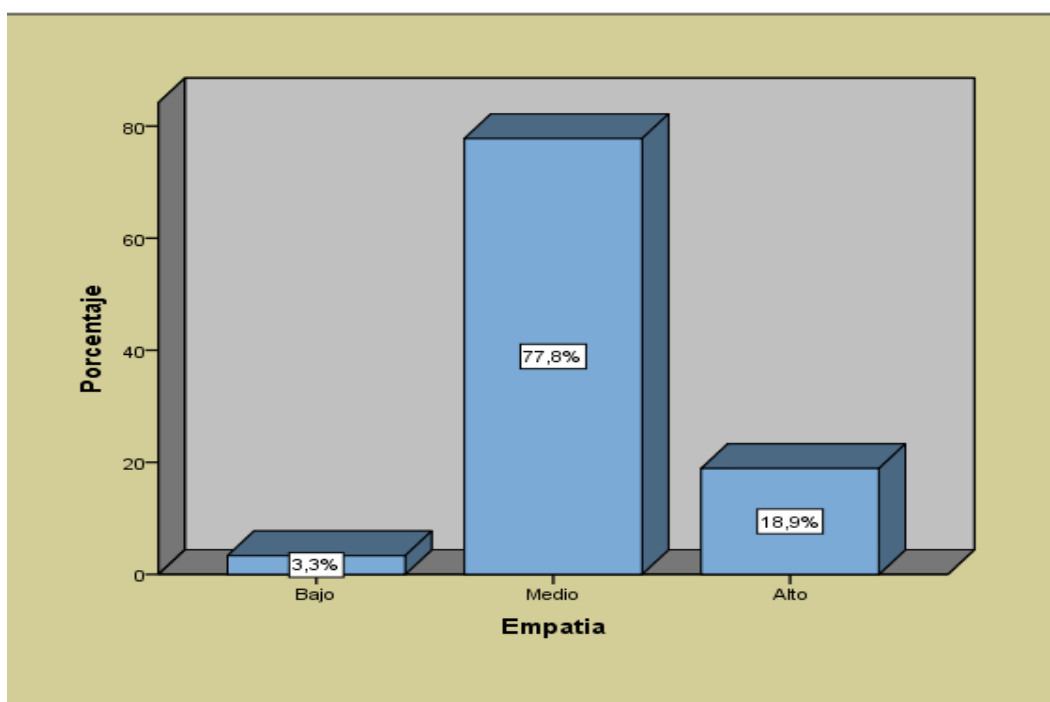
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	27	7,5	7,5	7,5
	Medio	275	76,4	76,4	83,9
	Alto	58	16,1	16,1	100,0
	Total	360	100,0	100,0	

Nota: Base de Datos.**Gráfico 9.** Descripción de los niveles de seguridad

Interpretación: De la tabla 16 y gráfico 9, se observa que el 76,4% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la seguridad se encuentra en un nivel medio, el 16,1% perciben que la seguridad es alta y el 7,5% que es baja.

Tabla 17*Descripción de los niveles empatía*

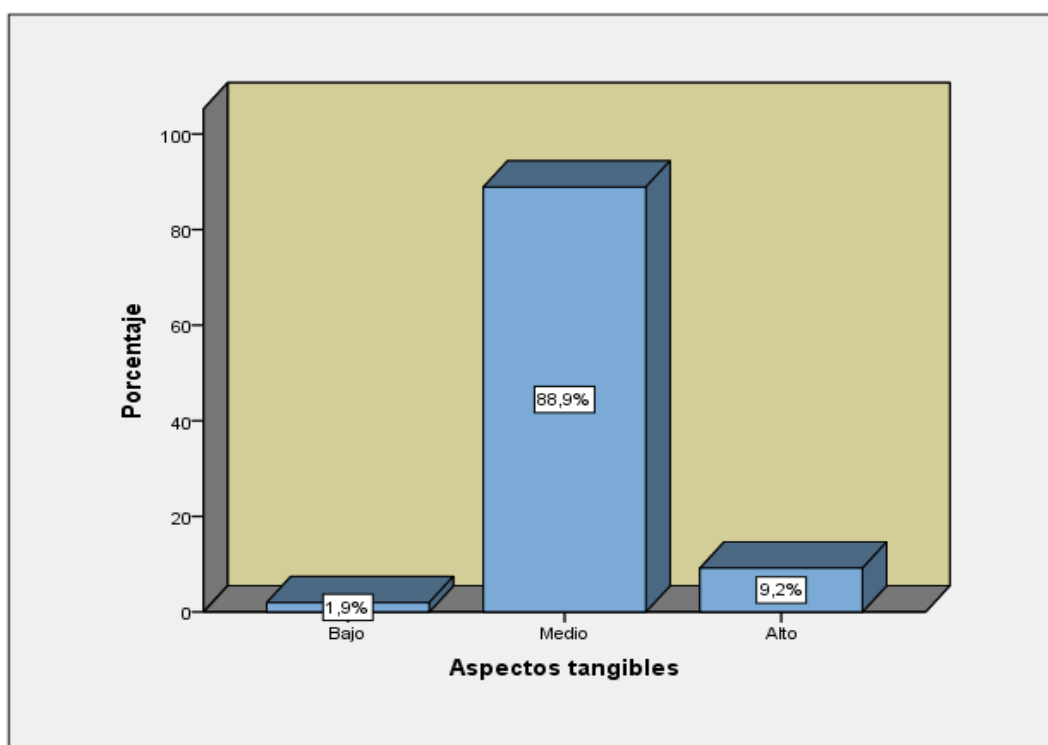
		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	12	3,3	3,3
	Medio	280	77,8	81,1
	Alto	68	18,9	100,0
	Total	360	100,0	

Nota: Base de Datos.*Gráfico 10.* Descripción de los niveles empatía

Interpretación: De la tabla 17 y gráfico 10, se observa que el 77,8% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la empatía se encuentra en un nivel medio, el 18,9% perciben que la empatía es alta y el 3,3% que es baja.

Tabla 18*Descripción de los niveles aspectos tangibles*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado
Valido	Bajo	7	1,9	1,9
	Medio	320	88,9	90,8
	Alto	33	9,2	100,0
	Total	360	100,0	

Nota: Base de Datos.*Gráfico 11.* Descripción de los niveles aspectos tangibles

Interpretación: De la tabla 18 y gráfico 11, se observa que el 88,9% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que los aspectos tangibles se encuentran en un nivel medio, el 9,2% perciben que los aspectos tangibles son altos y el 1,9% que es bajo.

3.2. Tablas cruzadas entre variables y dimensiones

Tabla 19

Tablas cruzadas Mejora continua y calidad de servicio de la salud en la atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán

		calidad_servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Mejora_continua	Bajo	(fi)	29	0	0	29
		%	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	(fi)	0	287	0	287
		%	0,0%	79,7%	0,0%	79,7%
	Alto	(fi)	0	1	43	44
		%	0,0%	0,3%	11,9%	12,2%
Total		(fi)	29	288	43	360
		%	8,1%	80,0%	11,9%	100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos

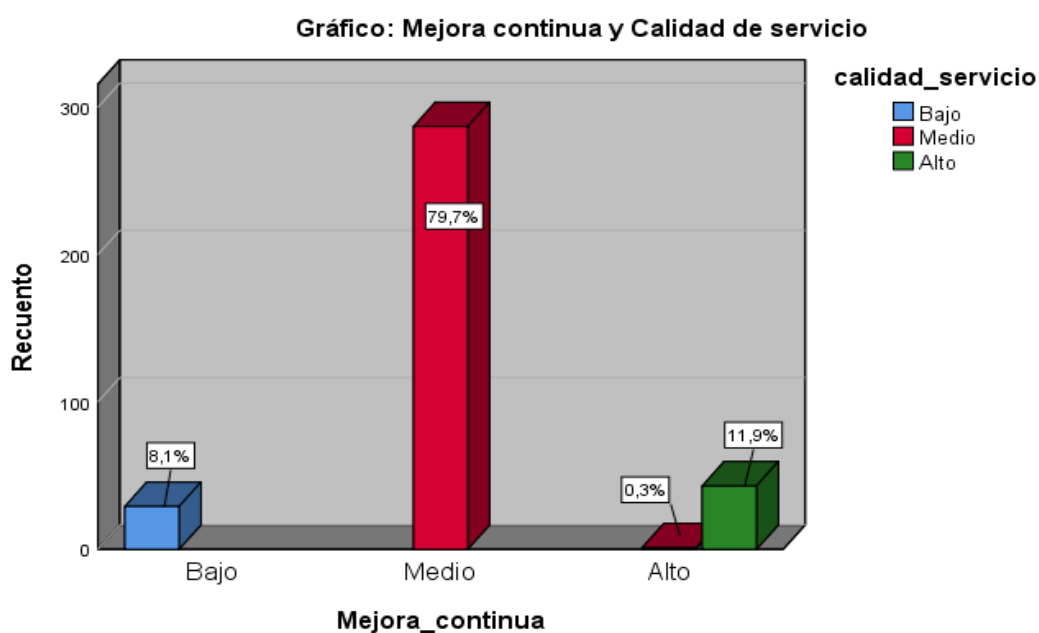


Gráfico 12. Niveles de mejora continua y calidad de servicio de la salud

Interpretación: De la tabla 19 y figura 12, se puede observar que 29 usuarios que representa el 8,1% consideran que la mejora continua se encuentra en un nivel bajo, igual respecto a la calidad de servicio; 287 usuarios con un 79,7% opinan que la mejora continua y calidad de servicio de la salud se encuentra en un nivel medio y sólo 43 usuarios que representan el 11,9% manifiestan que la mejora continua y calidad de servicio está en un nivel alto.

Tabla 20

Tabla cruzada planificación y calidad de servicio de la salud al usuario externo del Hospital Herminio Valdizán

		calidad_servicio			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Planificación	Bajo	23 6,4%	0 0,0%	0 0,0%	23 6,4%
	Medio	6 1,7%	255 70,8%	13 3,6%	274 76,1%
	Alto	0 0,0%	33 9,2%	30 8,3%	63 17,5%
Total		29 8,1%	288 80,0%	43 11,9%	360 100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos.

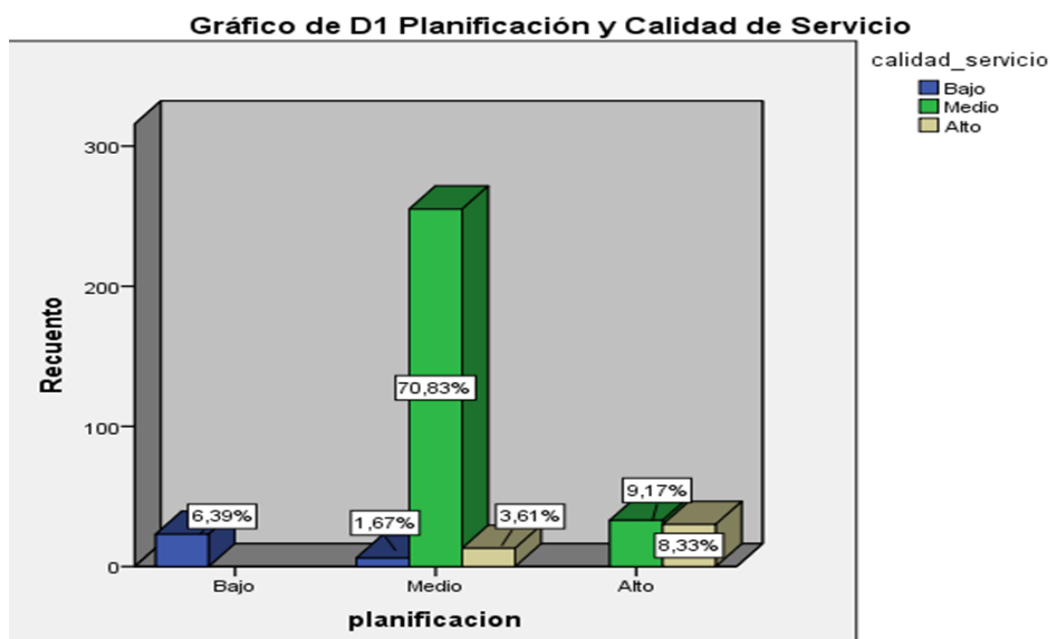


Gráfico 13. Niveles de planificación y calidad de servicio de la salud

Interpretación: De la tabla 20 y gráfico 13, se puede observar que 8,1% y 80,0% nivel bajo y medio respectivamente opinan los usuarios externos sobre la calidad de servicio y sólo el 11,9% en un nivel alto; y respecto a la planificación el 82,5% manifiestan que está en un nivel medio para abajo y sólo el 17,5% lo perciben sobre la planificación en un nivel alto.

Tabla 21

Tabla cruzada Liderazgo y calidad de servicio de usuario externo del Hospital Herminio Valdizán

		calidad_servicio			Total
		Bajo	Medio	Alto	
liderazgo	Bajo	8 2,2%	10 2,8%	0 0,0%	18 5,0%
	Medio	21 5,8%	267 74,2%	17 4,7%	305 84,7%
	Alto	0 0,0%	11 3,1%	26 7,2%	37 10,3%
Total		29 8,1%	288 80,0%	43 11,9%	360 100,0%

Nota: Fuente: Base de Datos

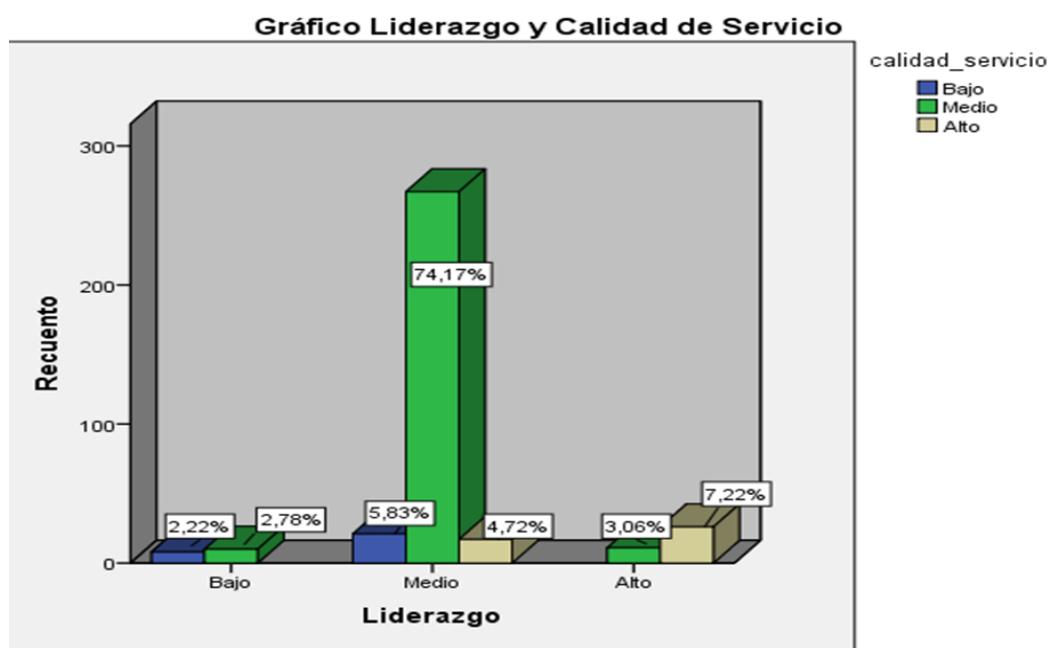


Gráfico 14. Niveles de Liderazgo y calidad de servicio de la salud a usuario externo

Interpretación: De la tabla 21 y gráfico 14, se puede observar que 8,1% y 80,0% nivel bajo y medio respectivamente opinan los usuarios externos sobre la calidad de servicio y sólo el 11,9% en un nivel alto; y respecto al liderazgo el 89,7% manifiestan que está en un nivel medio para abajo y sólo el 10,3% lo perciben sobre el liderazgo en un nivel alto.

Tabla 22

Tabla cruzada Procesos y calidad de servicio de usuario externo del Hospital Herminio Valdizán

		calidad_servicio			Total
		Bajo	Medio	Alto	
procesos	Bajo	28	45	0	73
		7,8%	12,5%	0,0%	20,3%
	Medio	1	242	25	268
		0,3%	67,2%	6,9%	74,4%
	Alto	0	1	18	19
		0,0%	0,3%	5,0%	5,3%
Total		29	288	43	360
		8,1%	80,0%	11,9%	100,0%

Nota: Base de Datos

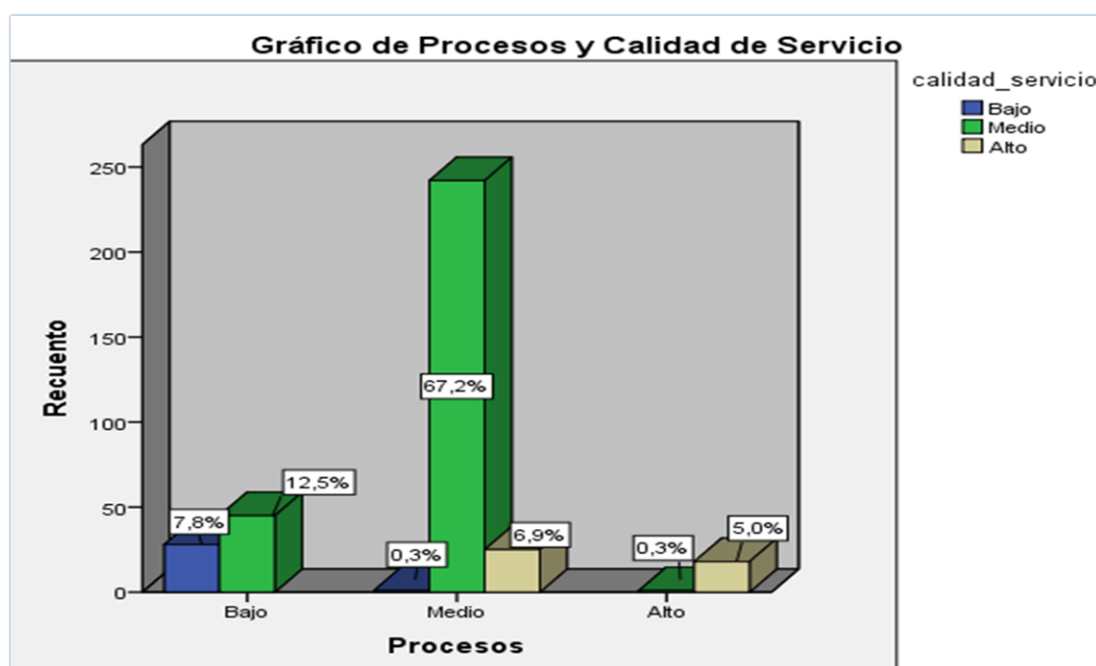


Gráfico 15. Niveles de Procesos y calidad de servicio de la salud

Interpretación: De la tabla 22 y gráfico 15, se puede observar que 12,5% y 7,8% nivel medio y bajo respectivamente opinan los usuarios externos sobre la calidad de servicio y los mismos opinan que los procesos están en un nivel bajo; el 67,2% manifiestan que la calidad de servicio está en un nivel medio de igual forma los procesos y solo el 5% lo califican de un nivel alto para ambas variables.

Tabla 23

Tabla cruzada Resultado y calidad de servicio de la salud al usuario externo del Hospital Herminio Valdizán

		calidad_servicio			Total
		Bajo	Medio	Alto	
resultados	Bajo	23 6,4%	0 0,0%	0 0,0%	23 6,4%
	Medio	6 1,7%	234 65,0%	1 0,3%	241 66,9%
	Alto	0 0,0%	54 15,0%	42 11,7%	96 26,7%
Total		29 8,1%	288 80,0%	43 11,9%	360 100,0%

Nota: Base de Datos

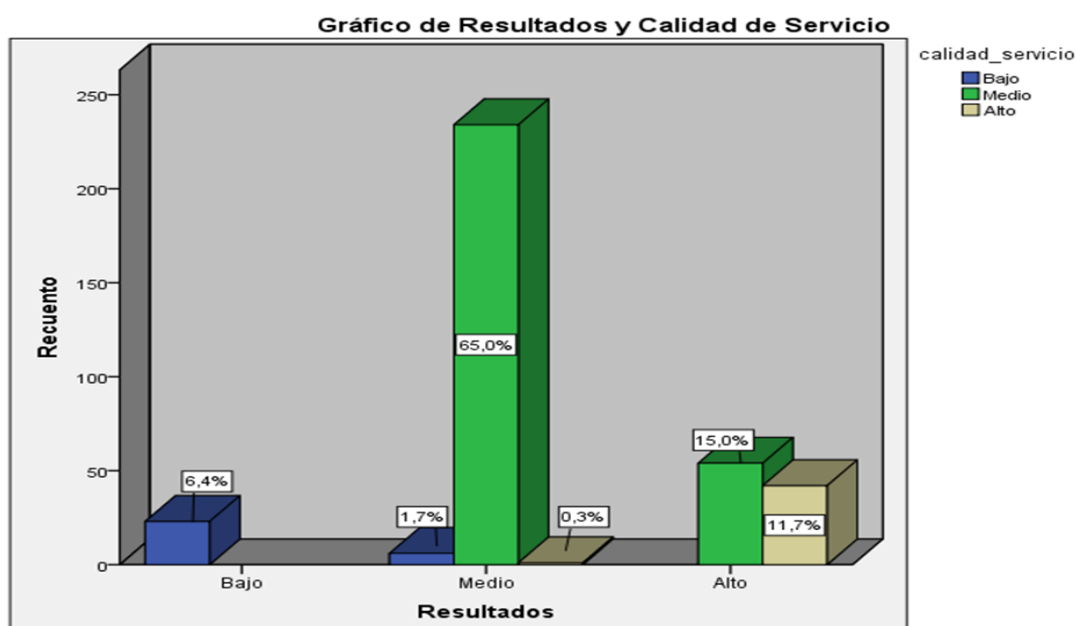


Gráfico 16. Niveles de Resultados y calidad de servicio de la salud

Interpretación: De la tabla 23 y gráfico 16, se puede observar la opinión de los usuarios que el 6,4% está en un nivel bajo en resultados respecto a calidad de servicio; el 65,0% manifiestan que los resultados están en nivel medio respecto a la calidad de servicio y el 15% opinan respecto a los resultados en un nivel alto, los mismos lo califican en un nivel medio sobre la calidad de servicio de la salud en consulta externa del Hospital Herminio Valdizán.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

- H₀** : No existe una relación significativa entre la Mejora continua y la calidad de los servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.
- H₁** : Existe una relación significativa entre la Mejora continua y la calidad de los servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 24

Correlaciones entre mejora continua y calidad de los servicios en salud

			Mejora continua	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

En la tabla 24, se observa, de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre el calidad de servicio y mejora continua del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.993 lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre mejora continua y calidad de los servicios en salud.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀ : No existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

H₁ : Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita, 2018.

Tabla 25

Correlaciones entre planificación y calidad de los servicios en salud

			Calidad de servicios	Planificación
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	Planificación	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

En la tabla 25, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre planificación y calidad de los servicios en salud del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.659 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre planificación y calidad de los servicios en salud

Hipótesis específica 2

- H₀ : No existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018
- H₁ : Existe una relación significativa entre el liderazgo y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018

Tabla 26

Correlaciones entre liderazgo y calidad de los servicios en salud

		Calidad de servicios		
		liderazgo		
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	liderazgo	Coeficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

En la tabla 26, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre liderazgo y calidad de los servicios en salud del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.541 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre liderazgo y calidad de los servicios en salud

Hipótesis específica 3

- H₀ : No existe una relación significativa entre los procesos y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018
- H₁ : Existe una relación significativa entre los procesos y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 27

Correlaciones entre procesos y calidad de los servicios en salud

		Calidad de servicios y procesos		
			Calidad de servicios	procesos
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
procesos	procesos	Coefficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

En la tabla 27, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre procesos y calidad de los servicios en el usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.607 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre procesos y calidad de los servicios en salud.

Hipótesis específica 4

H₀ : No existe una relación significativa entre los resultados y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

H₁ : Existe una relación significativa entre los resultados y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán Lima, 2018.

Tabla 28

Correlaciones entre resultados y calidad de los servicios en salud

		Calidad de servicios resultados		
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	360	360
	resultados	Coefficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	360	360

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

En la tabla 28, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre resultados y mejora continua del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.698 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre resultados y calidad de los servicios en salud

IV. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue realizar un diagnóstico de los niveles percibidos respecto a la mejora continua así como a la calidad de servicio que se realiza en el Hospital Hermilio Valdizán, esto a razón de los cambios que se suscitan de manera sistemática así como de los nuevos enfoques de gestión que realizan los directivos en cumplimiento de la política de gestión del sector público, pero sobre todo a los lineamientos normativos emanadas por el Ministerio de Salud.

En ese sentido, el análisis descriptivo de las variables indica que las percepciones de los participantes, sitúan a las variables en el nivel Medio, con tendencia hacia alto, lo que significa que los cambios que se suscitan aún se consolidan debido a las dificultades que se presentan por la característica de gestión de los nuevos directivos, del mismo modo el factor personal, está determinando dentro del proceso de mejora continua, ya que en la actualidad la acreditación profesional está determinando un proceso de capacitación y especialización para alcanzar los altos estándares de servicio. Al respecto se explica en concordancia con el trabajo de León (2017) quien precisa que los niveles de calidad de atención médica predominantes fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%, asimismo concuerda con la postura de Siadén (2016) quien determino que los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención.

De acuerdo al objetivo general, se probó la hipótesis general, encontrando que la variable mejora continua está relacionado de manera directa y significativa con la calidad de servicio dado el coeficiente de correlación de 0.993 y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, esto indica que los factores del proceso de mejora continua están en linealidad con la calidad de servicio es decir si la mejora continua está en el punto medio, también se percibe que la calidad de servicio este en el punto medio, al respecto, la teoría de la calidad establece la eficiencia y la eficacia de las funciones y esto debe ser respuesta de una adecuada organización, sólida y transparente en la cual todos los trabajadores están involucrados dentro de la gestión; concordando con la tesis de Quispe, (2013) quien determinó que los resultados muestran que la calidad de atención percibida por el usuario de consulta externa del servicio de gineco obstetricia no es adecuada en su totalidad, concordando con Suarez, (2012) quien encontró que el plan de mejoramiento continuo para la calidad, permite que la institución pueda aprovechar las oportunidades.

El análisis de la primera hipótesis también indica que existe una relación positiva y significativa entre planificación y calidad de los servicios, con un coeficiente de correlación de 0.659 y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, infiriendo que una primera parte de una adecuada gestión es la planificación de las actividades y la formulación de objetivos institucionales de manera que esto direcciona a los resultados alcanzados por las diversas unidades de trabajo como el que se espera en los servicios de salud del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, dicho resultado se sustenta con el trabajo de García (2013), dado que los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

También el análisis de la segunda hipótesis muestra que existe relación positiva y significativa entre liderazgo y calidad de los servicios con un coeficiente de correlación de 0.541 y $p = 0.000 < 0.01$ dicho resultado es consistente con las posturas teóricas que indican la gestión moderna, en la cual la importancia del liderazgo determina la consecución de logros institucionales a través de una buena orientación y guía de todo el personal debidamente motivado y asumiendo responsabilidades, por ello se concuerda con la conclusión de Chávez (2017), quien concluyo que los resultados más relevantes indican, el 73.33% de los encuestados refirieron que tuvieron que esperar en algunos casos hasta 100 minutos calificándolos como un tiempo inaceptable, también concuerda con lo mencionado por Barberán (2015) quien evidencia la insatisfacción del usuario tanto interno como externo.

Asimismo el análisis de la tercera hipótesis indica que existe relación positiva y significativa entre procesos y calidad de los servicios con un coeficiente de correlación de 0.607 y $p = 0.000 < 0.01$ cabe señalar que la mejora continua establece procesos coherentes y concordantes en la formación del servicio así como de los nuevos procedimientos que ayudan a renovar acciones en el uso de los recursos así como de la fluidez de la comunicación, por ello, este resultado concuerda con lo encontrado por Tinoco, (2016) quien demostró que el nivel de satisfacción del usuario externo es de 26.97% de satisfacción, con la cual el usuario externo en consulta externa encuentra, poco satisfecho

con los servicios brindados por dicho hospital.

Finalmente se ha encontrado en el análisis de cuarta hipótesis que existe relación positiva y significativa entre resultados de la mejora continua con la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de 0.698 y $p = 0.000 < 0.01$ infiriendo que este resultado precisa que los logros alcanzados están en función a las condiciones y eficiencia de la prestación de servicio, lo que representa la comprensión de los procedimientos para alcanzar altos niveles de rendimiento y desempeño de las funciones, pese a la alta exigencia, por ello, Bravo, (2011) revela que, el 76.7% de que los encuestados manifiestan que para ser atendidos deben esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco aceptable este tiempo, mientras que Ávila, (2011) en su estudio revela que mayoritariamente los pacientes clientes de las entidades públicas de salud perciben que la calidad es mala debido a elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad, validez y lealtad hacia ellos.

V. CONCLUSIONES

Se concluye con la contrastación de la investigación respecto a los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se logró a determinar las siguientes conclusiones:

Primera: En el objetivo general del estudio, con un coeficiente de correlación de 0.993 y $p = 0.000 < 0.01$ se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. De lo anterior se puede inferir que un adecuado plan de mejora continua contribuirá a superar y corregir los errores que se estén cometiendo en el servicio y por lo consiguiente incrementar la calidad de servicio al usuario externo.

Segunda: Con un coeficiente de correlación de 0.659 y $p = 0.000 < 0.01$ se pudo determinar que existe relación positiva y altamente significativa entre la planificación y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo expuesto anteriormente se puede decir que la planificación es un proceso fundamental que determina un problema.

Tercera: Con un coeficiente de correlación de 0.541 y $p = 0.000 < 0.01$ se determinó que existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo expuesto anteriormente se puede mencionar que el liderazgo es el factor determinante en la calidad de servicio, por lo tanto los trabajadores deben estar orientados hacia una meta en común con una la visión y misión clara, para sentirse comprometidos con su equipo y objetivos de la institución.

Cuarta: Con un coeficiente de correlación de 0.607 y $p = 0.000 < 0.01$ se determinó que existe relación positiva y altamente significativa entre los procesos y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo expuesto anteriormente se puede señalar que el desarrollo correcto de los procesos de atención permitirá incrementar la calidad de servicio.

Quinta: Con un coeficiente de correlación de 0.698 y $p = 0.000 < 0.5$, se ha demostrado que existe relación positiva y altamente significativa entre los resultados y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo señalado anteriormente se puede indicar que la recolección y revisión de los resultados de acciones o procesos ayudará a tomar medidas correctivas para la mejora en la calidad de atención y no incidir en lo mismo, y establecer ciertos estándares para medir el nivel de calidad y comparar con lo realizado.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la Dirección trabajar con las áreas correspondientes, para mejorar esa percepción de que opinan más de las tercera parte de los encuestados, de que tanto la mejora continua como la calidad de servicio está en el nivel medio para abajo; por lo tanto, difundir en todas las áreas de gestión que existe una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, de manera que se pueda generar estrategias de mejoramiento del servicio y optimización de la calidad de servicio al usuario externo.

Segunda: Implementar acciones concretas a través de la integración de todo el personal para elaborar la planificación para la mejora de la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, para ello, tener en cuenta los resultados, que lo califican de un nivel medio hacia abajo, para ello, debe recogerse las opiniones de todos los trabajadores y consolidar las sugerencias en pro del buen funcionamiento institucional.

Tercera: Generar consensos en el liderazgo de la gestión, de manera que se reconozca la intervención oportuna de todos los trabajadores, de este modo se pueda coadyuvar en el desarrollo integral para alcanzar la calidad de servicio en altos estándares, por lo que se ha podido observar que los resultados indican que sólo una décima parte del total de los encuestados opinan que ambas variables se encuentran en un nivel alta.

Cuarta: Difundir con claridad a todos los servidores que los procesos de gestión en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, debe mejorarse, según los resultados obtenidos en la encuesta; de manera que tanto el servidor como el usuario estén informados sobre la característica del servicio.

Quinta: Difundir a todos los trabajadores los resultados obtenidos de esta encuesta de la dimensión resultados de mejora continua, que demuestra hacer ajustes en los diferentes áreas que laboran al respecto y lo mismo sobre la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, de este modo buscar la mejora en la calidad de atención y no incidir en lo mismo, y establecer ciertos estándares para medir el nivel de calidad y comparar con lo realizado.

VII. REFERENCIAS

- Acosta, M. Alexander, A. (2005). *Validación de un instrumento para medir la calidad d servicio en programas de estudio universitario*. Ingeniería Industrial: vol. XXVI, núm. 2, 2005, pp. 20-25. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. La Habana, Cuba. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433559008.pdf>
- Barberán, J. (2015). *Gestión para el mejoramiento continuo de atención del área de consulta externa del Hospital del IESS Santo Domingo*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo – Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4176/1/TUAMSS017-2016.pdf>
- Bernal Vergara, J. D. (2015). *Satisfacción en consultorio externo en dermatología Hospital Rezola de Cañete 2015*. Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y Ciencias Sociale.s* (3.a ed.) Colombia: Pearson Prentice Hall.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña* (Investigación diplomado). Universidad Técnica Particular de Loja. Quito, Ecuador. Recupaerado en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Meli%20Rosario.pdf>
- Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. PDF. Available from: https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_del_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_de_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert [accessed Jul 11 2018].
- Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la*

consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert.

PDF. | Available from:

https://www.researchgate.net/publication/272682754_Calculo_e_interpretacion_d_el_Alfa_de_Cronbach_para_el_caso_de_validacion_de_la_consistencia_interna_de_un_cuestionario_con_dos_posibles_escalas_tipo_Likert

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos. Recuperado de:

https://drive.google.com/file/d/0B_5sJ55jMLo6dzBZWm8wZ1JTOVE/view/
<http://virtual.udabol.edu.bo/mod/url/view.php?id=48996>

Chavez, M. (2017). *Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de atención recibida en el Subcentro de Salud Loma de Quito de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de grado académico de Magister en Salud Pública). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quito, Ecuador. Recuperado en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6187/1/TUAEXCOMMSP004-2017.pdf>

Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible*. Instituto de Hematología e Inmunología. Vol. 30, Núm. 2. Revista cubana. La Habana. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Hernández, R. & Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill.

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mcgraw-hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. 6ta. Edición. México. P. 40.

Hospital Hermilio Valdizán, (2017). *Informe Anual de número de consultas externas atendidas en el año 2017*. Sistema de información – HHV. Oficina de Estadística y Informática. Recuperado de: http://www.hhv.gob.pe/estadistica/2017/cext_anual_2017.pdf

Hospital San Juan de Lurigancho, (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externos*

- SERVQUAL – 2013*. Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo. San Juan de Lurigancho. Lima. Recuperado de:
<http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf
- https://es.slideshare.net/Bidfriend/manual-de-gestion-de-la-calidad?from_action=save
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Chiclayo. Recuperado de:
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1478/BC-TES-TMP-315.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e Instrumentos de Investigación*. Primera edición. Lima: Impreso en Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2005. Recuperado de:
<https://edoc.site/tecnicas-de-investigacion-pdf-free.html>
- Ministerio de Salud (2011). *Ley General de la Salud N° 26842, aprobado por RM.527 – 2011/ satisfacción del usuario y sus dimensiones (p.8)*
- Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en Salud. Documento técnico RM 519 – 2006/MINSA*. Dirección general de salud e las personas. Dirección de calidad de salud.Lima, Perú. Recuperado en:
http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf
- Montiel, V. Sánchez, G. (2014). *Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia en el segundo semestre del 2014*. Programa de Maestría Nacional en Gerencia de la Calidad. Instituto centroamericano de Administracion Pública. San José, Costa Rica. Recuperado de:
http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2014/montiel_cubillo_vanessa_ca_201

4.pdf

Observatorio Ciudadano Lima Cómo Vamos, (2013). *Encuesta Lima cómo Vamos 2013. Informe de percepción sobre calidad de vida. Lima. Perú.* (pp. 41, 43).

<http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2014/09/EncuestaLCV.pdf>

OCOLA, P. (2015). “*La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de breña, año 2015*”. (Tesis pregrado, Univerdiad Cesar Vallejo). Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/148/ocola_yp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS. (2013). *Informe sobre la salud en el mundo 2013: Investigaciones para una cobertura sanitaria universal.* Recuperado de: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s22233es/s22233es.pdf>

OPS. (2011). *Redes integradas de servicios de salud: El desafío de los hospitales.* Chile. Recuperado de: http://www1.paho.org/chi/images/PDFs/redes_integrales_de_servicios.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). *10 amenazas a la salud mundial en 2018.* Reporte T. Piatrisik. Febrero, 2018. Recuperado en: <http://www.who.int/features/2018/10-threats-global-heath/es/>

Parasuraman, A. Zeithaml, A. and BERRY, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40, Spring, 1988.

Quispe, M. (2013). *Evaluacion de la calidad de atencion desde la percepcion de la usuaria de consulta externa de ginecologia y obstetricia hospital san juan de dios Caraz 2008.* (Tesis de doctor) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5620/Tesis%20Doctorado%20%20Maximiliana%20Quispe%20G%C3%B3mez.pdf?sequence=1&isAllow>

ed=y

- Rubio, I. (2000). *La mejora continua en las oficinas bancarias a través de los programas de formación empresarial*. (Tesis de doctor). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2028501.pdf>
- San Juan, D. (2015). *Propuesta de mejora en el proceso de las unidades de pérdida mayor en una empresa aseguradora*. (Tesis de maestría) Instituto Politécnico Nacional. México. Recuperado en: <http://148.204.210.201/tesis/1436973047376TesisDulceSan.pdf>
- Sangüesa, M. (2002). *Manual de Gestión de la Calidad. Cátedra de Calidad Volkswagen Navarra*. Universidad de Navarra, España. Recuperado de
- Siadén, Q. (2016). *Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016*. (Tesis de maestría) Universidad de San Martín de Porres. Lima. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2613/1/SIADEN_QI.pdf
- Silva, R. (2017). *Cultura organizacional y la calidad de atención en el servicio del hospital Vitarte. Ate, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8887?show=full>
- Snell, S. Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. 16a. Ed. Cengage Learning Editores S.A. México. Recuperado en: https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_de_recursos_humanos_16a_ed._scott_
- Villalba, R. (2012). *Plan de Mejora Continua del Sistema de Calidad existente en el área de Servicio Automotriz de Casa Baca S.A* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja. Quito, Ecuador. Recuperado en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3193/1/Villalba%20Suarez%20Raul%20Eduardo.pdf>

- Villalobos, C. (2015). *Impacto de la inversión pública en el sector salud, en la calidad de los servicios de salud, por parte de la municipalidad Distrital de Tabaconas periodo 2011 – 2014*. Universidad nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2040/villalobosvargas_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zafra, J. Veramendi, L. Villa, N. (2015) *Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora Anales de la Facultad de Medicina*, vol. 76 (1), 2015, pp. 87-88 Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37938589017>
- Zafra, J. Veramendi, L. y Villa, N. (2015). *Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. *Revista médica. An. Fac. med.* Vol. 76 (1), Lima ene/mar. 2015. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN - 2018

		Nº Encuesta:
ENCUESTA PARA EVALUAR LA MEJORA CONTINUA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN.		
Nombre del encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio: _ Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Sin estudio (ninguno)	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	Ninguno	2
	Otro	3
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido:		

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN – 2018

<p>Estimado usuario nos dirigimos a usted en esta oportunidad para solicitarle unos minutos de su valioso tiempo para la realización del siguiente cuestionario con el fin de mejorar la calidad de servicio que se le presta, su opinión es valiosa e importante.</p> <p>El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y establezca si se aplica o no a con una aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Dónde:</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo</p>						
Nº	MEJORA CONTINUA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán planifica sus actividades teniendo en cuenta las necesidades del usuario?					
2	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital Hermilio Valdizán se da de manera ordenada?					
3	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán se evalúan los problemas de salud que presentan los usuarios?					
4	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán se hacen evaluaciones del desempeño al personal?					
5	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital sería conveniente evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?					
6	¿Considera usted que el personal trabaja motivado?					
7	¿Considera usted que el personal demuestra responsabilidad en sus actividades que realiza?					
8	¿Considera usted que el personal demuestra principios y valores éticos durante sus labores?					
9	¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?					
10	¿Considera usted que el personal recoge y le da importancia a sus sugerencias?					
11	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán cuenta con suficiente cantidad de personal?					
12	¿Considera usted suficiente el horario de atención de la plataforma del Hospital Valdizán?					
13	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital HV trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?					
14	¿Considera usted que se respetan las citas programadas?					
15	¿Considera usted que es adecuado el número de trámites que se realizan para ser atendido?					
16	¿La atención que usted recibe en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán cumple con sus expectativas?					
17	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital Valdizán es mejor que en otros hospitales?					
18	¿Considera usted que debería existir un sistema de quejas y sugerencias más rápidas en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán?					
19	¿Considera usted que el personal procura mejorar los errores que se cometen?					
20	¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán en sus diferentes visitas?					

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN - 2018

El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las preguntas y establezca si se aplica o no a con una aspa (x) la alternativa que usted crea conveniente. Dónde:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
02	¿El médico le atendió en el horario programado?					
03	¿Considera usted la atención que recibió fue respetando la programación y el orden de llegada?					
04	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
05	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
06	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
07	¿Considera usted que el personal le atendió de manera rápida y ágil?					
08	¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico fueron lo suficiente?					
09	¿La atención en farmacia fue rápida?					
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico que le realizó la consulta médica fue en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
14	¿Considera usted que el personal que labora en el servicio de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán le atendió con un trato amable y de respeto?					
15	¿Considera usted que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Considera Usted que se entendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Considera usted que el personal de la plataforma se mostró dispuesto en atenderle?					
19	¿En qué medida considera usted al médico psiquiatra y personal de la salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?					
20	¿En los ambientes de la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿Considera usted que el personal que labora en la plataforma de atención dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos, materiales y de otro tipo)?					
22	¿Considera usted que en el ambiente de la plataforma de atención en servicio de consulta externa del Hospital fueron limpias y cómodas?					

Anexo 2. Matriz de Consistencia.

La Mejora continua y su relación con la percepción de Calidad del Servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES E INDICADORES	
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la mejora continua y la calidad de los servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a. ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018 - 2018? b. ¿Cómo se relaciona el liderazgo y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la calidad de los servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018. Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La mejora continua se relaciona directamente con la calidad de los servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La dimensión planificación se relaciona directamente con la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018. La dimensión liderazgo se relaciona directamente con la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.</p>	VARIABLE 1: MEJORA CONTINUA	
			Dimensiones:	Indicadores:
			Planificación	Organización Evaluación
			Liderazgo	Actitudes y valores Trabajo en equipo Consideración
			Procesos	Atención Trámites
			Resultados	Expectativas Cambios
		VARIABLE 2: - CALIDAD DE SERVICIO		
		Dimensiones:	Indicadores:	
		Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias. Respeto al orden de llegada. Respeto a su privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del diagnóstico	
<p>c. ¿Cómo se relaciona los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018?</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario externo del</p>	<p>Determinar la relación que existe entre los procesos y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los resultados y la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario</p>	<p>La dimensión de los procesos se relaciona directamente con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.</p> <p>La dimensión de los resultados se relaciona directamente con la calidad de servicio en la plataforma de atención</p>	Dimensiones:	Indicadores:
			Capacidad de respuesta	Amabilidad. Cortesía. Tiempo de duración consulta médica
			Seguridad	Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. Solución al problema del paciente. Generación de confianza. Ubicación apropiada del usuario en sala de

Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018?	externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.	al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita - 2018.		espera
			Empatía	Capacidad para entender al paciente. Amabilidad en el trato por parte del médico. Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. Paciencia y comprensión
			Aspectos Tangibles	Personal correctamente uniformado. Personal que orienta. Equipamiento y tecnología Limpieza y confort de las instalaciones y elementos físicos.

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
MÉTODO: Método deductivo – inductivo. Método estadístico.	POBLACIÓN: 5812 usuarios que acudieron a tratarse en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán Lima, promedio del primer semestre del año 2018.	TÉCNICA: - Encuesta.	INSTRUMENTO: - 2 Cuestionario. Una para cada variable
NIVEL: Tipo: Aplicada Diseño: no experimental de corte transversal. según R. Siampietri pág. 154 Nivel: Descriptivo, correlacional.	MUESTRA: 360 paciente que acuden a la plataforma de atención del usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita – 2018 MUESTREO: No Probabilístico - Discrecional	TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: La tabulación, se elaborarán cuadros estadísticos en Excel para su interpretación. Análisis estadístico, en la presente investigación se utilizarán y medias poblacionales. Excel. Spss 24.	

Operacionalización de Variable

La Mejora continua y su relación con la percepción de Calidad de los Servicios de la salud en la plataforma de atención al usuario externo en el Hospital Hermilio Valdizán, Distrito de Santa Anita - 2018.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
<p>VARIABLE 1 MEJORA CONTINUA</p> <p>La Mejora Continua es “Formación continua en todos los niveles de la empresa, todos los empleados deben ser formados en la filosofía, metodología y técnicas de calidad total, buscando cambios de actitudes y comportamiento” (Herrera y Arzola, 2007, p.66).</p>	Planificación	Organización Evaluación	P1-P2 P3-P4-P5	Cuestionario Escala Likert índices 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
	Liderazgo	Actitudes y valores Trabajo en Equipo Consideración	P6-P7-P8 P9 P10	Cuestionario Escala Likert
	Procesos	Atención Trámites	P11-P12-P13 P14-P15	Cuestionario Escala Likert
	Resultados	Expectativas Cambios	P16-P17 P18-P19-P20	Cuestionario Escala Likert
	DIMENSIÓN 1 Fiabilidad. Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.	Oportunidad de la atención de urgencias. Respeto al orden de llegada. Respeto a la privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Cumplimiento del servicio.	1,2 3,4, 5	Cuestionario Escala Likert índices 5= Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2= De acuerdo 1= Totalmente en desacuerdo
	DIMENSIÓN 2 Capacidad de respuesta. “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud”.	Amabilidad. Cortesía. Tiempo de duración de la consulta médica	6, 7 8	Cuestionario Escala Likert índices
	DIMENSIÓN 3 Seguridad. Es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.	Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. Solución al problema del paciente. Generación de confianza. Ubicación apropiada del usuario en sala de espera.	9, 10, 11, 12	Cuestionario Escala Likert índices

	<p>DIMENSIÓN 4 Empatía. La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.</p>	<p>Capacidad para entender al paciente. Amabilidad en el trato por parte del médico. Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. Paciencia y comprensión.</p>	<p>13, 14 15, 16 17</p>	<p>Cuestionario Escala Likert índices</p>
<p>González, Chamorro y Rubio (2007), la calidad de servicio es el “conjunto de aspectos y características de un servicio que guarda relación con su capacidad de necesidades expresadas o latentes de los clientes” (p. 23).</p>	<p>DIMENSIÓN 5 Aspectos tangibles. Son los elementos tangibles así como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación</p>	<p>Personal correctamente uniformado. Materiales de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. Equipamiento. Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos. Iluminación del ambiente.</p>	<p>18,19,20,21, 22,</p>	<p>Cuestionario Escala Likert índices</p>

Anexo 3. Certificado de Validación del Instrumento de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1: MEJORA CONTINUA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán planifica sus actividades teniendo en cuenta las necesidades del usuario?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital Hermilio Valdizán se da de manera ordenada?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán se evalúan los problemas de salud que presentan los usuarios?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán se hacen evaluaciones del desempeño al personal?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital sería conveniente evaluar constantemente la satisfacción de los usuarios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Liderazgo		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera usted que el personal trabaja motivado?							
7	¿Considera usted que el personal demuestra responsabilidad en sus actividades que realiza?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el personal demuestra principios y valores éticos durante sus labores?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el personal trabaja en equipo para brindar una mejor atención?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el personal recoge y le da importancia a sus sugerencias?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán cuenta con suficiente cantidad de personal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted suficiente el horario de atención de la plataforma del Hospital Valdizán?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que la plataforma de atención del Hospital HV trabaja de manera coordinada con otras áreas del hospital?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que se respetan las citas programadas?	✓		✓		✓		
15	¿Considera usted que es adecuado el número de trámites que se realizan para ser atendido?	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN #:	Resultados	Si	No	Si	No	Si	No
16		¿La atención que usted recibe en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán cumple con sus expectativas?	✓		✓		✓	
17		¿Considera usted que la atención que recibe en la plataforma del Hospital Valdizán es mejor que en otros hospitales?	✓		✓		✓	
18		¿Considera usted que debería existir un sistema de quejas y sugerencias más rápidas en la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán?	✓		✓		✓	
19		¿Considera usted que el personal procura mejorar los errores que se cometen?	✓		✓		✓	
20		¿Ha observado usted mejoras en el funcionamiento de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán en sus diferentes visitas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069

Especialidad del validador: Metodología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de 07 del 2018


 Firma del Experto Informante.

Certificado de Validez de contenido del Instrumento Variable Nº 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2: CALIDAD SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	¿Considera usted que el personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	✓		✓		✓		
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted la atención que recibió fue respetando la programación y el orden de llegada?	✓		✓		✓		
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	✓		✓		✓		
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que el personal le atendió de manera rápida y ágil?	✓		✓		✓		
8	¿El tiempo de duración de su consulta y/o examen médico brindados por el médico fueron lo suficiente?	✓		✓		✓		
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	✓		✓		✓		
11	¿El médico que le realizó la consulta médica fue en forma completa y minuciosa por el problema de salud por el cual fue atendido?	✓		✓		✓		
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	✓		✓		✓		
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Considera usted que el personal que labora en el servicio de consulta externa del Hospital Hermilio Valdizán le atendió con un trato amable y de respeto?	✓		✓		✓	
15	¿Considera usted que el médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓	
16	¿Considera Usted que se entendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓	
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	✓		✓		✓	
18	¿Considera usted que el personal de la plataforma se mostró dispuesto en atenderle?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	¿En qué medida considera usted al médico psiquiatra y personal de la salud sobre la limpieza y el uniforme que llevaron?	✓		✓		✓	
20	¿En los ambientes de la consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	✓		✓		✓	
21	¿Considera usted que el personal que labora en la plataforma de atención dispone de tecnología adecuada para realizar su trabajo (equipos informáticos, materiales y de otro tipo)?	✓		✓		✓	
22	¿Considera usted que en el ambiente de la plataforma de atención en servicio de consulta externa del Hospital fueron limpias y cómodas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: PRADO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de 07 del 2018



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de datos

N°	VB	Edad	Sexo	Niv Estudio	Tipo Seguro	Tipo Usuario	Servicio	MC1	MC2	MC3	MC4	MC5		MC6	MC7	MC8	MC9	MC10		MC11	MC12	MC13	MC14	MC15		MC16	MC17	MC18	MC19	MC20	
1	2	42	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	7	2	2	3	3	3	13	2	2	2	2	3	11	1	2	2	3	3	11
2	1	56	2	3	3	1	1	4	5	5	3	5	22	4	5	5	3	5	22	3	3	5	5	4	20	3	5	4	3	2	17
3	1	26	2	4	1	2	1	1	2	1	2	2	8	2	2	2	2	1	9	2	2	4	4	4	16	2	2	4	3	2	13
4	1	33	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
5	1	27	1	4	1	2	1	3	5	3	4	4	19	1	4	1	3	1	10	1	5	3	4	5	18	4	3	3	4	5	19
6	2	51	2	3	3	1	2	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	3	14	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13
7	2	45	1	2	1	2	1	2	4	1	1	1	9	1	1	1	3	1	7	1	1	1	1	3	7	1	1	1	1	3	7
8	1	20	1	4	1	1	1	4	4	5	5	3	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19
9	1	28	2	3	1	2	3	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15
10	2	33	1	5	1	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	2	3	16	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20
11	1	22	1	3	1	2	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13
12	2	46	2	3	1	2	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13
13	1	25	2	3	1	1	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
14	1	30	1	4	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
15	2	55	2	3	1	2	3	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
16	1	18	2	3	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
17	1	27	2	3	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
18	1	20	1	3	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
19	1	22	1	4	3	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
20	1	31	1	4	1	2	1	4	2	3	1	3	13	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	3	11	1	1	4	3	2	11
21	1	27	1	4	1	2	1	4	3	2	4	3	16	5	2	3	4	2	16	3	1	2	3	4	13	2	3	3	5	3	16
22	2	47	2	3	3	1	2	2	4	3	5	3	17	4	2	3	4	3	16	4	3	5	4	2	18	3	4	4	2	3	16
23	2	45	1	2	1	2	1	2	5	3	4	3	17	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	4	16	3	5	3	4	2	17
24	1	21	1	4	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
25	1	29	2	3	1	2	3	3	5	3	4	4	19	1	4	1	3	1	10	1	5	3	4	5	18	4	3	3	4	5	19
26	2	37	1	5	1	2	1	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	3	14	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13
27	1	22	1	3	1	2	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14
28	2	41	2	3	1	2	1	4	4	5	5	3	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19
29	1	19	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15
30	1	26	2	4	1	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	2	3	16	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20
31	1	33	1	5	3	1	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13
32	2	55	1	4	1	2	3	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13
33	1	31	2	4	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
34	1	41	2	3	1	2	2	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
35	1	40	1	4	2	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
36	1	29	1	3	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
37	1	26	1	4	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
38	1	31	1	3	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
39	2	58	2	3	1	2	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
40	2	56	2	3	3	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19

41	1	26	2	4	1	2	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
42	1	33	1	3	1	2	2	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
43	1	27	1	4	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
44	1	19	2	4	3	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
45	2	45	1	2	1	2	3	3	5	3	4	4	19	1	4	1	3	1	10	1	5	3	4	5	18	4	3	3	4	5	19	
46	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	3	14	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13	
47	1	28	2	3	1	2	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14	
48	2	34	1	5	1	2	1	4	4	5	5	3	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19	
49	1	31	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15
50	1	26	1	4	1	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	2	3	16	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20	
51	1	31	1	3	1	2	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13	
52	2	53	2	3	1	2	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13	
53	2	60	2	3	3	1	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15	
54	1	23	2	4	1	2	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
55	1	31	1	3	1	2	2	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
56	1	28	1	4	1	2	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
57	1	18	2	4	3	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
58	2	39	1	2	1	2	3	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
59	1	19	1	4	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
60	1	21	2	4	1	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
61	2	46	2	3	1	2	3	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
62	1	36	1	5	1	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
63	1	27	1	4	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
64	1	30	2	3	1	2	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
65	1	22	1	3	1	1	1	3	5	3	4	4	19	1	4	1	3	1	10	1	5	3	4	5	18	4	3	3	4	5	19	
66	1	42	2	4	2	1	1	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	3	14	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13	
67	1	21	1	3	1	1	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14	
68	2	45	2	4	2	2	1	4	4	5	5	3	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19	
69	1	25	1	3	2	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15	
70	2	56	2	3	3	1	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	2	3	16	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20	
71	1	25	2	4	1	2	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13	
72	1	33	1	3	1	2	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13	
73	1	27	1	4	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15	
74	1	18	2	4	3	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
75	2	45	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
76	1	20	1	4	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
77	1	29	2	3	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
78	2	33	1	5	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
79	1	19	1	4	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
80	1	21	2	4	1	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
81	2	46	2	3	1	2	3	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
82	1	36	1	5	1	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
83	1	27	1	4	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
84	1	30	2	3	1	2	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11	
85	1	22	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
86	1	42	2	4	2	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	

87	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
88	2	45	2	4	2	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
89	1	25	1	3	2	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
90	2	56	2	3	3	1	1	4	3	4	4	3	18	5	3	2	4	3	17	1	2	3	2	2	10	4	3	5	4	3	19	
91	1	25	2	4	1	2	1	1	5	2	2	4	14	2	2	3	4	2	13	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	3	14	
92	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	1	13	4	4	3	3	3	17	
93	1	27	1	4	1	2	1	3	4	5	3	2	17	5	3	5	4	4	21	2	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13
94	1	27	1	4	1	2	1	3	4	5	2	4	18	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	4	1	11	4	4	2	4	4	18
95	1	30	2	3	1	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
96	1	22	1	3	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
97	1	42	2	4	2	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
98	1	21	1	3	1	1	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
99	2	45	2	4	2	2	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
100	1	25	1	3	2	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
101	2	56	2	3	3	1	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
102	1	25	2	4	1	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
103	1	33	1	3	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
104	1	27	1	4	1	2	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11	
105	1	18	2	4	3	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
106	2	60	1	2	1	2	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
107	1	20	1	4	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
108	1	29	2	3	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
109	1	34	2	5	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
110	2	56	2	3	3	1	1	4	3	3	4	3	17	5	1	1	1	5	13	1	4	3	1	2	11	5	4	2	4	3	18	
111	1	26	2	4	1	2	1	1	5	1	2	4	13	2	2	3	4	1	12	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	4	15	
112	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	1	13	4	5	3	5	4	21	
113	1	27	1	4	1	2	1	5	4	5	3	2	19	5	3	5	4	4	21	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13	
114	1	19	2	4	3	1	1	4	3	2	1	3	13	3	5	4	2	3	17	4	1	5	3	4	17	5	5	1	2	3	16	
115	2	45	1	2	1	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
116	1	20	1	4	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
117	1	28	2	3	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
118	2	33	1	5	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
119	2	62	2	3	3	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
120	1	26	2	4	1	2	1	4	2	3	1	3	13	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	3	11	1	1	4	3	2	11	
121	1	19	1	4	1	1	1	4	3	2	4	3	16	5	2	3	4	2	16	3	1	2	3	4	13	2	3	3	5	3	16	
122	1	21	2	4	1	1	1	2	4	3	5	3	17	4	2	3	4	3	16	4	3	5	4	2	18	3	4	4	2	3	16	
123	2	46	2	3	1	2	3	2	5	3	4	3	17	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	4	16	3	5	3	4	2	17	
124	1	36	1	5	1	2	1	3	1	1	3	1	9	3	3	1	3	3	13	3	2	3	1	1	10	1	1	1	2	3	8	
125	1	27	1	4	1	2	1	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	3	13	2	1	1	3	2	9	1	3	3	3	3	13	
126	1	30	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15	
127	1	22	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13	
128	1	42	2	4	2	1	1	4	2	4	4	4	18	4	3	3	4	2	16	2	3	1	3	3	12	4	4	4	2	3	17	
129	1	21	1	3	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
130	2	45	2	4	2	2	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
131	1	25	1	3	2	1	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
132	2	56	2	3	3	1	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	

133	1	25	2	4	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15
134	1	33	1	3	1	2	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11
135	1	27	1	4	1	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
136	2	60	2	3	1	2	3	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
137	1	36	1	5	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
138	1	27	1	4	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
139	1	30	2	3	1	2	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
140	2	56	2	3	3	1	1	4	2	3	1	3	13	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	3	11	1	1	4	3	2	11
141	1	26	2	4	1	2	1	4	3	2	4	3	16	5	2	3	4	2	16	3	1	2	3	4	13	2	3	3	5	3	16
142	1	33	1	3	1	2	1	2	4	3	5	3	17	4	2	3	4	3	16	4	3	5	4	2	18	3	4	4	2	3	16
143	1	27	1	4	1	2	1	2	5	3	4	3	17	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	4	16	3	5	3	4	2	17
144	1	19	2	4	3	1	1	3	1	1	3	1	9	3	3	1	3	3	13	3	2	3	1	1	10	1	1	1	2	3	8
145	2	45	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	3	13	2	1	1	3	2	9	1	3	3	3	3	13
146	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	5	16	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13
147	1	28	2	3	1	2	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14
148	2	33	1	5	1	2	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19
149	1	19	1	4	1	1	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13
150	1	21	2	4	1	1	1	3	4	4	2	3	16	4	4	5	2	4	19	1	1	3	4	3	12	2	3	4	3	3	15
151	2	64	2	3	1	2	3	1	3	3	3	4	14	4	3	4	4	3	18	4	2	2	4	1	13	4	4	2	2	4	16
152	1	36	1	5	1	2	1	2	2	3	2	4	13	2	4	4	3	4	17	2	4	3	2	2	13	3	3	4	3	3	16
153	1	27	1	4	1	2	1	2	3	5	3	5	18	3	3	3	4	3	16	3	2	2	2	3	12	4	4	4	3	4	19
154	1	30	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
155	1	22	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
156	1	42	2	4	2	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
157	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
158	2	47	2	4	2	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
159	1	19	1	4	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
160	1	21	2	4	1	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19
161	2	46	2	3	1	2	3	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23
162	1	36	1	5	1	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15
163	1	27	1	4	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15
164	1	30	2	3	1	2	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11
165	1	22	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
166	1	42	2	4	2	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
167	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
168	2	45	2	4	2	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
169	1	25	1	3	2	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
170	2	64	2	3	3	1	1	4	3	4	4	3	18	5	3	2	4	3	17	1	2	3	2	2	10	4	3	5	4	3	19
171	1	25	2	4	1	2	1	1	5	2	2	4	14	2	2	3	4	2	13	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	3	14
172	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	4	2	16	1	5	4	3	3	16	4	4	1	3	1	13	4	4	3	3	3	17
173	1	27	1	4	1	2	1	3	4	5	3	2	17	5	3	5	4	4	21	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13
174	1	22	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13
175	1	42	2	4	2	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
176	1	21	1	3	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
177	2	45	2	4	2	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
178	1	19	1	3	1	1	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14

179	1	21	2	4	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
180	2	56	2	3	3	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19
181	1	26	2	4	1	2	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23
182	1	33	1	3	1	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15
183	1	27	1	4	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15
184	1	19	2	4	3	1	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11
185	2	45	1	3	1	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
186	1	20	1	4	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
187	1	28	2	3	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
188	2	33	1	5	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
189	1	21	2	4	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
190	2	32	2	3	1	2	3	1	3	3	3	4	14	4	3	4	4	3	18	4	2	2	4	1	13	4	4	2	2	4	16
191	1	36	1	5	1	2	1	2	2	3	2	4	13	2	4	4	3	4	17	2	4	3	2	2	13	3	3	4	3	3	16
192	1	36	1	4	1	2	1	2	3	5	3	5	18	3	3	3	4	3	16	3	2	2	2	3	12	4	4	4	3	4	19
193	1	30	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
194	1	22	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13
195	1	42	2	4	2	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
196	1	21	1	3	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
197	2	45	2	4	2	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
198	1	25	1	3	2	1	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
199	2	57	2	3	3	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
200	1	21	2	4	1	1	1	4	2	3	1	3	13	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	3	11	1	1	4	3	2	11
201	2	47	2	3	1	2	3	4	3	2	4	3	16	5	2	3	4	2	16	3	1	2	3	4	13	2	3	3	5	3	16
202	1	36	1	5	1	2	1	2	4	3	5	3	17	4	2	3	4	3	16	4	3	5	4	2	18	3	4	4	2	3	16
203	1	28	1	4	1	2	1	2	5	3	4	3	17	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	4	16	3	5	3	4	2	17
204	1	30	2	3	1	2	1	3	1	1	3	1	9	3	3	1	3	3	13	3	2	3	1	1	10	1	1	1	2	3	8
205	1	22	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	3	13	2	1	1	3	2	9	1	3	3	3	3	13
206	1	41	2	4	2	1	1	4	2	4	4	4	18	4	3	3	4	2	16	2	3	1	3	3	12	4	4	4	2	3	17
207	1	21	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15
208	2	45	2	4	2	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	3	3	14	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20
209	1	26	1	3	2	1	1	2	2	3	2	4	13	2	1	4	3	5	15	3	2	2	4	2	13	4	3	4	2	2	15
210	2	56	2	3	3	1	1	4	3	4	4	3	18	5	3	2	4	3	17	1	2	3	2	2	10	4	3	5	4	3	19
211	1	25	2	4	1	2	1	1	5	2	2	4	14	2	2	3	4	2	13	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	3	14
212	1	32	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	1	13	4	4	3	3	3	17
213	1	27	1	4	1	2	1	3	4	5	3	2	17	5	3	5	4	4	21	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13
214	1	30	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
215	1	22	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
216	1	42	2	4	2	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
217	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
218	2	45	2	4	2	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
219	1	18	1	3	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
220	2	56	2	3	3	1	1	4	2	3	1	3	13	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	3	11	1	1	4	3	2	11
221	1	26	2	4	1	2	1	4	3	2	4	3	16	5	2	3	4	2	16	3	1	2	3	4	13	2	3	3	5	3	16
222	1	33	1	3	1	2	1	2	4	3	5	3	17	4	2	3	4	3	16	4	3	5	4	2	18	3	4	4	2	3	16
223	1	27	1	4	1	2	1	2	5	3	4	3	17	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	4	16	3	5	3	4	2	17
224	1	27	2	4	3	1	1	3	1	1	3	1	9	3	3	1	3	3	13	3	2	3	1	1	10	1	1	1	2	3	8

225	2	45	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	3	13	2	1	1	3	2	9	1	3	3	3	3	13
226	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	4	18	4	1	3	1	4	13	5	3	1	3	4	16	3	1	4	3	2	13
227	1	28	2	3	1	2	1	2	4	4	4	1	4	15	1	4	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14
228	2	33	1	5	1	2	1	4	4	5	5	2	20	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19
229	1	33	1	3	1	2	1	3	4	5	3	4	19	1	3	4	3	2	13	4	4	1	3	1	13	4	4	3	3	4	18
230	1	27	1	4	1	2	1	4	3	3	4	2	16	5	3	3	4	4	19	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	2	13
231	1	21	2	4	1	1	1	3	4	4	2	3	16	3	5	4	2	3	17	4	1	5	3	4	17	5	5	1	2	3	16
232	2	45	1	2	1	2	1	4	2	2	3	4	15	1	4	1	3	1	10	1	3	3	4	5	16	4	3	3	4	3	17
233	1	28	2	3	1	2	1	2	3	3	4	4	16	4	1	3	1	4	13	5	3	1	3	4	16	3	1	4	3	2	13
234	1	30	2	3	1	2	1	3	4	3	3	4	17	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
235	1	22	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
236	1	42	2	4	2	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
237	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
238	2	45	2	4	2	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
239	1	19	1	4	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
240	2	55	2	3	3	1	1	4	2	3	1	3	13	1	1	1	1	2	6	3	2	1	2	3	11	1	1	4	3	2	11
241	1	26	2	4	1	2	1	4	3	2	4	3	16	5	2	3	4	2	16	3	1	2	3	4	13	2	3	3	5	3	16
242	1	33	1	3	1	2	1	2	4	3	5	3	17	4	2	3	4	3	16	4	3	5	4	2	18	3	4	4	2	3	16
243	1	25	1	4	1	2	1	2	5	3	4	3	17	3	2	4	2	3	14	2	3	4	3	4	16	3	5	3	4	2	17
244	1	20	2	4	1	1	1	3	1	1	3	1	9	3	3	1	3	3	13	3	2	3	1	1	10	1	1	1	2	3	8
245	2	45	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	11	3	3	2	2	3	13	2	1	1	3	2	9	1	3	3	3	3	13
246	1	22	1	4	1	1	1	4	2	5	3	4	18	4	1	3	1	4	13	5	3	1	3	4	16	3	1	4	3	2	13
247	1	31	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15
248	1	22	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13
249	1	42	2	4	2	1	1	4	2	4	4	4	18	4	3	3	4	2	16	2	3	1	3	3	12	4	4	4	2	3	17
250	1	21	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15
251	2	45	2	4	2	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	2	3	16	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20
252	1	20	1	3	1	1	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13
253	1	22	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13
254	1	42	2	4	2	1	1	4	2	4	4	4	18	4	3	3	4	2	16	2	3	1	3	3	12	4	4	4	2	3	17
255	2	56	2	3	1	1	1	4	3	3	4	3	17	5	1	1	1	5	13	1	4	3	1	2	11	5	4	2	4	1	16
256	1	26	2	4	1	2	1	1	5	1	2	4	13	2	2	3	4	1	12	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	5	16
257	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	1	13	4	5	3	5	4	21
258	1	27	1	4	1	2	1	5	4	5	3	2	19	5	3	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	2	17
259	1	18	2	4	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
260	2	45	1	2	1	2	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19
261	1	20	1	4	1	1	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23
262	1	28	2	3	1	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15
263	2	33	1	5	1	2	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15
264	1	23	1	4	1	1	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11
265	2	29	2	3	3	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14
266	1	28	2	4	1	2	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18
267	1	34	1	3	1	2	2	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19
268	1	23	1	4	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14
269	1	19	2	3	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14
270	1	32	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	3	3	2	12	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15

271	1	23	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13	
272	1	42	2	4	2	1	3	4	2	4	4	4	18	4	3	3	4	2	16	2	3	1	3	3	12	4	4	4	2	3	17	
273	1	21	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	2	5	4	15	4	2	3	3	2	13	2	3	3	3	4	15	
274	2	45	2	4	2	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	2	2	3	13	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20	
275	1	19	1	4	1	1	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13	
276	2	45	1	2	1	2	1	2	4	3	4	4	17	1	4	1	3	1	10	1	3	3	4	5	16	4	3	3	4	3	17	
277	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	4	18	4	1	3	1	4	13	5	3	1	3	4	16	3	1	4	3	2	13	
278	1	25	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15	
279	1	24	1	3	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20
280	1	57	2	4	2	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
281	1	19	1	3	1	1	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
282	2	46	2	4	2	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
283	1	24	1	4	1	1	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
284	1	22	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11	
285	2	56	2	3	3	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
286	1	26	2	4	1	2	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
287	1	33	1	3	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
288	1	27	1	4	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
289	1	19	2	4	3	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
290	2	45	1	2	1	2	1	3	5	3	4	4	19	1	4	1	3	1	10	1	5	3	4	5	18	4	3	3	4	5	19	
291	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	3	14	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13	
292	1	28	2	3	1	2	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14	
293	2	33	1	5	1	2	1	4	4	5	5	3	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19	
294	1	19	1	3	1	1	1	2	3	3	4	4	16	2	2	5	5	4	18	4	2	3	2	2	13	2	3	3	3	4	15	
295	2	46	2	4	2	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	2	3	16	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20	
296	1	19	1	4	1	1	1	2	2	4	1	4	13	3	2	3	3	2	13	3	3	1	3	2	12	4	2	3	2	2	13	
297	1	22	1	3	1	1	1	3	3	5	1	5	17	3	4	3	2	3	15	3	1	1	1	2	8	3	2	3	3	2	13	
298	1	30	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15	
299	1	22	1	3	1	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	20	
300	1	42	2	4	2	1	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
301	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
302	2	45	2	4	2	2	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
303	1	19	1	3	1	1	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
304	2	45	2	4	2	2	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11	
305	1	19	1	3	1	1	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
306	1	21	2	4	1	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
307	1	27	1	4	1	2	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
308	1	30	2	3	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
309	1	22	1	3	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
310	2	56	2	3	2	1	1	4	3	3	4	3	17	4	1	1	1	3	10	1	4	3	1	2	11	5	4	2	4	1	16	
311	1	26	2	4	1	2	1	1	4	1	2	4	12	2	2	3	4	1	12	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	5	16	
312	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	1	13	4	5	3	5	4	21	
313	1	27	1	4	1	2	1	5	4	5	3	2	19	5	4	5	4	4	22	2	2	2	3	3	12	3	3	2	3	2	13	
314	1	20	2	3	2	1	1	4	3	2	1	3	13	3	5	4	2	3	17	4	1	5	3	4	17	3	4	1	2	3	13	
315	2	45	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	16	1	4	1	3	1	10	1	3	3	4	2	13	4	3	3	4	3	17	
316	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	3	17	4	1	4	1	3	13	2	3	1	5	4	15	3	1	4	3	2	13	

317	1	28	2	3	1	2	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	4	4	1	3	13	
318	2	33	1	5	1	2	1	3	4	5	2	2	16	3	3	4	4	1	15	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19	
319	1	26	1	4	1	2	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
320	1	27	1	4	1	2	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
321	1	30	2	3	1	2	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
322	1	22	1	3	1	1	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
323	1	42	2	4	2	1	1	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	4	3	2	14	3	2	4	2	5	16	
324	1	21	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11	
325	2	45	2	4	2	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
326	1	25	1	3	2	1	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
327	2	56	2	3	3	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
328	1	25	2	4	1	2	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
329	1	33	1	3	1	2	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
330	1	27	1	4	1	2	1	3	4	5	3	2	17	5	3	5	4	4	21	2	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13
331	2	61	2	3	1	2	3	1	3	3	3	4	14	4	3	4	4	3	18	4	2	2	2	4	1	13	4	4	2	2	4	16
332	1	36	1	5	1	2	1	2	2	3	2	4	13	2	4	4	3	4	17	2	4	3	2	2	13	3	3	4	3	3	16	
333	1	27	1	4	1	2	1	2	3	5	3	5	18	3	3	3	5	5	19	5	5	5	5	3	23	4	4	4	3	4	19	
334	1	30	2	3	1	2	1	3	1	3	2	4	13	2	2	5	3	2	14	1	3	2	3	1	10	3	3	3	3	3	15	
335	2	56	2	3	3	1	1	4	3	3	4	3	17	5	1	1	1	5	13	1	4	3	1	2	11	5	4	2	4	1	16	
336	1	26	2	4	1	2	1	1	5	1	2	4	13	2	2	3	4	1	12	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	5	16	
337	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	5	17	4	5	3	5	4	21	
338	1	27	1	4	1	2	1	5	4	5	3	2	19	5	3	5	4	4	21	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13	
339	1	19	2	3	1	1	1	4	3	2	1	3	13	3	5	4	2	3	17	4	1	5	3	4	17	5	5	1	2	3	16	
340	2	56	2	3	2	1	1	4	3	3	4	3	17	5	1	1	1	5	13	1	4	3	1	2	11	5	4	2	4	3	18	
341	1	26	2	4	1	2	1	1	5	1	2	4	13	2	2	3	4	1	12	3	3	4	4	4	18	2	2	4	3	4	15	
342	1	33	1	3	1	2	1	4	3	3	5	5	20	1	5	4	3	5	18	4	4	1	3	1	13	4	5	3	5	4	21	
343	1	27	1	4	1	2	1	5	4	5	3	2	19	5	3	5	4	4	21	2	2	2	5	3	14	3	3	2	3	2	13	
344	1	19	2	3	1	1	1	4	3	2	1	3	13	3	5	4	2	3	17	4	1	5	3	4	17	5	5	1	2	3	16	
345	2	45	1	2	1	2	1	5	5	3	4	4	21	1	4	1	3	1	10	1	5	3	4	5	18	4	3	3	4	5	19	
346	1	20	1	4	1	1	1	4	2	5	3	5	19	4	1	5	1	5	16	5	3	1	5	4	18	3	1	4	3	2	13	
347	1	28	2	3	1	2	1	2	4	4	1	4	15	1	4	3	3	3	14	1	4	4	2	3	14	1	5	4	1	3	14	
348	2	33	1	5	1	2	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	1	17	3	1	3	3	2	12	3	3	5	4	4	19	
349	2	63	2	3	3	1	1	5	4	4	4	4	21	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	3	20	
350	1	26	2	4	1	2	1	5	4	5	5	2	21	5	3	4	4	5	21	3	5	3	3	2	16	3	3	5	4	4	19	
351	1	20	1	3	1	1	1	3	2	2	5	4	16	4	5	4	5	3	21	3	2	3	4	5	17	4	5	4	5	5	23	
352	1	26	2	4	1	1	1	2	1	4	3	2	12	4	2	3	5	1	15	2	3	2	3	3	13	4	1	3	5	2	15	
353	2	45	2	3	1	2	3	4	3	5	4	2	18	3	4	3	2	4	16	2	3	1	1	2	9	3	2	4	1	5	15	
354	1	36	1	5	1	2	1	2	5	1	1	1	10	2	3	2	2	4	13	2	1	1	2	3	9	2	2	3	2	2	11	
355	1	27	1	4	1	2	1	3	2	3	3	4	15	2	5	4	3	1	15	2	4	3	5	4	18	3	2	4	2	3	14	
356	1	30	2	3	1	2	1	4	2	3	1	2	12	3	4	2	2	2	13	3	2	3	4	3	15	2	3	4	4	5	18	
357	1	21	1	3	1	1	1	3	2	2	3	4	14	5	3	2	4	3	17	1	2	3	4	2	12	4	3	5	3	4	19	
358	1	48	2	4	2	1	1	2	1	3	2	4	12	3	2	4	1	3	13	2	4	2	3	5	16	3	4	2	3	2	14	
359	1	21	1	3	1	1	1	2	3	4	3	4	16	3	5	2	3	1	14	4	2	3	5	3	17	4	2	3	1	4	14	
360	2	40	2	4	2	2	1	3	2	2	3	3	13	3	3	5	4	3	18	2	3	3	4	2	14	5	4	5	3	3	20	

Variable 2: Calidad de servicio

V1	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	V2					
42	2	2	2	2	3	11	2	3	1	1	7	1	1	1	1	4	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	8	42
81	5	4	4	4	4	21	3	5	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	4	23	5	1	2	3	11	90
46	2	2	2	2	1	9	3	2	2	2	9	3	2	2	4	11	1	3	4	4	2	14	1	3	1	1	6	49
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
66	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	70
64	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	2	4	13	2	4	3	4	3	16	5	1	2	3	11	71
30	1	2	1	4	1	9	1	4	1	1	7	3	1	2	1	7	1	3	1	2	1	8	2	3	3	3	11	42
69	3	4	2	2	2	13	1	3	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	16	5	2	3	4	14	66
62	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
51	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
53	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71
52	3	4	4	4	3	18	1	2	3	2	8	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	16	73
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
41	1	3	2	2	1	9	2	2	1	4	9	4	2	1	3	10	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	14	47
61	4	2	3	3	2	14	2	4	3	3	12	3	2	3	2	10	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	14	65
67	4	2	3	5	2	16	3	1	4	2	10	3	4	3	1	11	2	3	2	4	2	13	3	2	4	3	12	62
64	2	4	2	3	4	15	3	2	3	2	10	4	3	2	4	13	2	3	2	3	3	13	4	3	2	2	11	62
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
66	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	70
64	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	2	4	13	2	4	3	4	3	16	5	1	2	3	11	71
57	4	2	3	4	3	16	2	4	3	3	12	3	2	2	3	10	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13	70
69	3	4	2	2	2	13	1	3	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	16	5	2	3	4	14	66
62	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
51	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
53	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71
52	3	4	4	4	3	18	1	2	3	2	8	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	16	73
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
66	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	70
64	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	2	4	13	2	4	3	4	3	16	5	1	2	3	11	71
57	4	2	3	4	3	16	2	4	3	3	12	3	2	2	3	10	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13	70
69	3	4	2	2	2	13	1	3	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	16	5	2	3	4	14	66
62	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
51	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
53	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71
52	3	4	4	4	3	18	1	2	3	2	8	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	16	73
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
66	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	70

62	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68	
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
51	4	3	3	2	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
53	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71	
52	3	4	4	4	3	18	1	2	3	2	8	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	16	73	
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87	
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86	
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83	
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61	
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69	
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67	
64	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	11	5	3	3	3	14	2	1	4	2	4	13	3	2	4	3	12	61	
59	4	1	1	5	3	14	3	3	2	3	11	4	2	2	2	10	2	2	4	4	2	14	5	2	3	4	14	63	
68	4	2	2	3	3	14	1	2	3	2	8	3	1	1	1	6	2	3	3	2	3	13	3	4	3	5	15	56	
65	2	3	2	3	2	12	2	3	3	3	11	5	3	3	2	13	3	2	4	3	4	16	5	2	4	4	15	67	
61	3	2	1	3	3	12	2	3	3	3	11	3	4	2	3	12	2	1	4	4	3	14	5	3	3	4	15	64	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87	
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86	
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83	
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61	
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69	
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67	
59	3	3	4	3	4	17	2	3	4	2	11	4	3	4	5	16	3	4	3	5	4	19	4	4	5	5	18	81	
58	4	2	4	4	2	16	3	4	3	3	13	2	4	2	4	12	1	3	4	4	2	14	4	3	4	1	12	67	
72	1	2	2	2	2	9	2	3	4	1	10	5	2	1	2	10	3	2	5	3	3	16	2	2	5	3	12	57	
67	4	3	3	4	3	17	3	3	2	2	10	4	4	3	5	16	3	4	4	4	3	18	5	3	4	4	16	77	
63	2	3	3	3	2	13	2	4	4	2	12	3	3	3	4	13	3	3	3	4	4	17	3	4	4	3	14	69	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67	
41	1	3	2	2	1	9	2	2	1	4	9	4	2	1	3	10	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	14	47	
61	4	2	3	3	2	14	2	4	3	3	12	3	2	3	2	10	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	14	65	
67	4	2	3	5	2	16	3	1	4	2	10	3	4	3	1	11	2	3	2	4	2	13	3	2	4	3	12	62	
64	2	4	2	3	4	15	3	2	3	2	10	4	3	2	4	13	2	3	2	3	3	13	4	3	2	2	11	62	
40	2	1	1	1	3	8	2	3	3	2	10	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	4	8	3	3	3	3	12	44
46	1	1	3	3	3	11	1	1	1	1	4	1	3	1	4	9	3	3	3	3	3	15	4	4	2	2	12	51	
52	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64	
53	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10	1	4	3	3	4	15	4	3	4	3	14	68	
63	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	61	
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87	
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86	
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83	
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61	
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69	
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50	
62	4	2	3	3	4																								

61	4	2	3	3	2	14	2	4	3	3	12	3	2	3	2	10	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	14	65	
67	4	2	3	5	2	16	3	1	4	2	10	3	4	3	1	11	2	3	2	4	2	13	3	2	4	3	12	62	
64	2	4	2	3	4	15	3	2	3	2	10	4	3	2	4	13	2	3	2	3	3	13	4	3	2	4	2	11	62
40	2	1	1	1	3	8	2	3	3	2	10	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	4	8	3	3	3	3	12	44
46	1	1	3	3	3	11	1	1	1	1	4	1	3	1	4	9	3	3	3	3	3	15	4	4	2	2	12	51	
66	5	4	3	3	2	17	1	2	3	4	10	5	4	2	2	13	3	2	4	4	4	17	5	1	2	3	11	68	
57	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64	
69	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10	1	4	3	3	4	15	4	3	4	3	14	68	
51	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	61	
62	1	4	3	2	2	12	2	3	2	1	8	5	3	1	3	12	3	2	4	3	3	15	3	2	3	3	11	58	
61	4	2	2	4	3	15	3	3	3	2	11	4	4	3	2	13	2	4	4	3	3	16	5	2	4	4	15	70	
59	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64	
65	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10	1	4	3	3	4	15	4	3	4	3	14	68	
52	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	61	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87	
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86	
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83	
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61	
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69	
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67	
64	4	2	2	4	3	15	3	3	3	2	11	4	4	3	2	13	2	4	4	3	3	16	5	2	4	4	15	70	
59	3	3	4	3	4	17	2	3	4	2	11	4	3	4	5	16	3	4	3	5	4	19	4	4	5	5	18	81	
62	4	2	4	4	2	16	3	4	3	3	13	2	4	2	4	12	1	3	4	4	2	14	4	3	4	1	12	67	
65	1	2	2	2	2	9	2	3	4	1	10	5	2	1	2	10	3	2	5	3	3	16	2	2	5	3	12	57	
53	4	3	3	4	3	17	3	3	2	2	10	4	4	3	5	16	3	4	4	4	3	18	5	3	4	4	16	77	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67	
61	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	2	3	1	1	7	57	
59	1	4	3	2	2	12	2	3	2	1	8	5	1	1	1	8	3	1	4	3	3	14	2	2	3	3	10	52	
65	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64	
52	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10	1	4	3	3	4	15	4	3	4	3	14	68	
53	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	61	
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70	
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75	
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62	
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64	
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67	
41	1	3	2	2	1	9	2	2	1	4	9	4	2	1	3	10	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	14	47	
61	4	2	3	3	2	14	2	4	3	3	12	3	2	3	2	10	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	14	65	
67	4	2	3	5	2	16	3	1	4	2	10	3	4	3	1	11	2	3	2	4	2	13	3	2	4	3	12	62	
64	2	4	2	3	4	15	3	2	3	2	10	4	3	2	4	13	2	3	2	3	3	13	4	3	2	2	11	62	
40	2	1	1	1	3	8	2	3	3	2	10	1	1	3	1	6	1	1	1	1	1	4	8	3	3	3	12	44	
46	1	1	3	3	3	11	1	1	1	1	4	1	3	1	4	9	3	3	3	3	3	15	4	4	2	2	12	51	
63	3	4	3	3	2	15	2	2	2	2	8	4	2	2	3	11	2	4	4	4	3	17	4	3	2	2	11	62	
62	4	3	2	2	3	14	1	3	3	3	10	3	3	3	4	13	2	2	3	2	4	13	3	4	3	3	13	63	
61	3	3	4	3	2	15	1	1	3	1	6	4	2	1	3	10	1	3	4	4	3	15	2	1	2	2	7	53	
56	2	4	3	4	3	16	3	3	4	2	12	5	3	3	2	13	1	3	3	3	2	12	4	3	5	3	15	68	
64	3	3	2	3	4	15	2	2	2	3	9	3	3	2	4	12	2	4	2	4	3	15	3	2	3	4	12	63	
59	4	2	3	2	3	14	2	4	2	2	10	4	4	1	3	12	2	2	3	4	3	14	2	4	4	3	13	63	
68	2	4	4	4	4	18	4	3	4	3	14	4	3	4	5	16	2	4	3	5	4	18	3	3	4	4	14	80	

65	4	3	3	4	3	17	3	3	2	2	10	4	4	3	5	16	3	4	4	4	3	18	5	3	4	4	16	77
52	3	3	4	3	2	15	3	3	4	2	12	3	3	1	3	10	3	4	3	2	4	16	3	3	4	3	13	66
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
41	1	3	2	2	1	9	2	2	1	4	9	4	2	1	3	10	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	14	47
61	4	2	3	3	2	14	2	4	3	3	12	3	2	3	2	10	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	14	65
67	4	2	3	5	2	16	3	1	4	2	10	3	4	3	1	11	2	3	2	4	2	13	3	2	4	3	12	62
64	2	4	2	3	4	15	3	2	3	2	10	4	3	2	4	13	2	3	2	3	3	13	4	3	2	2	11	62
40	2	1	1	1	3	8	2	3	3	2	10	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	8	3	3	3	3	12	44
46	1	1	3	3	3	11	1	1	1	1	4	1	3	1	4	9	3	3	3	3	3	15	4	4	2	2	12	51
60	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
57	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
68	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71
63	3	4	3	2	3	15	2	3	3	1	9	3	3	3	4	13	2	4	3	4	4	17	4	2	3	3	12	66
60	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64
66	4	4	3	3	4	18	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10	1	4	3	3	4	15	4	3	4	3	14	68
58	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	61
58	1	4	3	2	2	12	2	3	2	1	8	5	3	1	3	12	3	2	4	3	3	15	3	2	3	3	11	58
56	4	2	2	4	3	15	3	3	3	2	11	4	4	3	2	13	2	4	4	3	3	16	5	2	4	4	15	70
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
41	1	3	2	2	1	9	2	2	1	4	9	4	2	1	3	10	1	1	1	1	1	5	3	3	4	4	14	47
61	4	2	3	3	2	14	2	4	3	3	12	3	2	3	2	10	4	2	3	3	3	15	4	3	4	3	14	65
67	4	2	3	5	2	16	3	1	4	2	10	3	4	3	1	11	2	3	2	4	2	13	3	2	4	3	12	62
64	2	4	2	3	4	15	3	2	3	2	10	4	3	2	4	13	2	3	2	3	3	13	4	3	2	2	11	62
40	2	1	1	1	3	8	2	3	3	2	10	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	8	3	3	3	3	12	44
46	1	1	3	3	3	11	1	1	1	1	4	1	3	1	4	9	3	3	3	3	3	15	4	4	2	2	12	51
60	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
52	1	4	3	1	1	10	1	3	2	1	7	5	1	1	3	10	3	2	4	3	3	15	3	2	2	3	10	52
53	4	5	3	3	2	17	3	3	3	2	11	4	4	2	2	12	3	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	74
63	2	3	4	2	3	14	2	4	2	1	9	3	3	3	4	13	3	5	3	4	4	19	5	3	3	3	14	69
62	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
51	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
53	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71
63	3	4	3	2	3	15	2	3	3	1	9	3	3	3	4	13	2	4	3	4	4	17	4	2	3	3	12	66
57	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64
59	4	4	4	3	1	16	3	5	2	4	14	1	3	4	4	12	1	3	4	4	2	14	1	3	1	1	6	62
72	1	4	3	1	1	10	4	3	4	1	12	5	1	1	1	8	3	1	4	3	4	15	2	2	5	3	12	57
77	4	3	2	5	5	19	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	4	3	4	3	17	3	5	4	4	16	80
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
50	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	13	3	2	3	2	10	2	2	3	4	4	15	3	3	4	2	12	64
53	4	4	4	3	1	16	3	5	2	4	14	1	3	4	4	12	1	3	4	4	2	14	1	3	1	1	6	62
63	1	4	3	1	1	10	4	3	4	1	12	5	1	1	1	8	3	1	4	3	4	15	2	2	5	3	12	57
59	4	3	2	5	5	19	3	3	3	4	13	4	4	4	3	15	3	4	3	4	3	17	3	5	4	4	16	80
60	3	2	4	2	3	14	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	2	3	4	4	16	3	5	5	5	18	76
51	4	5	3	4	3	19	4	4	3	3	14	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	77
60	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
60	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
52	1	4	3	1	1	10	1	3	2	1	7	5	1	1	3	10	3	2	4	3	3	15	3	2	2	3	10	52
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3																		

62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
66	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	70
64	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	2	4	13	2	4	3	4	3	16	5	1	2	3	11	71
57	4	2	3	4	3	16	2	4	3	3	12	3	2	2	3	10	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13	70
69	3	4	2	2	2	13	1	3	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	16	5	2	3	4	14	66
62	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
51	4	3	3	4	3	17	3	4	3	2	12	5	2	2	3	12	4	3	4	4	4	19	4	3	3	2	12	72
53	2	4	4	3	3	16	3	3	4	2	12	4	3	4	5	16	4	3	3	3	3	16	3	2	2	4	11	71
52	3	4	4	4	3	18	1	2	3	2	8	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	16	73
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61
58	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
54	3	4	4	4	3	18	1	2	3	2	8	3	3	4	4	14	3	4	3	4	3	17	4	4	5	3	16	73
58	4	3	4	4	1	16	3	3	3	3	12	4	3	2	4	13	1	3	4	4	2	14	5	3	2	1	11	66
72	1	4	3	1	1	10	2	3	4	1	10	5	1	1	1	8	3	2	4	3	3	15	4	2	5	3	14	57
66	4	2	2	3	3	14	3	4	2	2	11	4	4	3	3	14	4	4	4	3	3	18	5	3	4	4	16	73
60	3	2	4	3	2	14	2	4	4	1	11	3	3	3	4	13	3	5	3	5	4	20	3	2	3	3	11	69
56	4	3	3	4	3	17	2	2	3	2	9	4	3	4	1	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	3	13	70
58	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	13	3	4	2	4	13	2	4	3	4	3	16	2	1	2	3	8	68
56	4	2	3	4	3	16	2	4	3	3	12	3	2	2	3	10	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	13	70
62	3	4	2	2	2	13	1	3	2	2	8	4	3	4	4	15	3	3	3	4	3	16	5	2	3	4	14	66
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86
77	5	5	3	4	4	21	3	4	5	2	14	3	4	5	4	16	3	5	3	3	4	18	5	2	4	3	14	83
55	4	2	2	2	1	11	2	4	3	3	12	3	4	3	1	11	2	2	4	4	3	15	3	4	2	3	12	61
64	3	4	2	3	1	13	2	4	2	3	11	4	3	4	2	13	3	4	5	4	3	19	4	2	4	3	13	69
43	3	1	2	2	3	11	1	2	3	4	10	1	1	2	1	5	2	3	2	4	3	14	3	2	3	2	10	50
62	4	2	3	3	4	16	3	5	2	3	13	4	2	3	5	14	3	4	2	2	4	15	3	2	3	4	12	70
58	4	5	3	2	2	16	1	3	4	4	12	4	3	3	4	14	3	5	3	4	3	18	5	3	3	4	15	75
62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
65	4	2	2	3	2	13	1	3	3	3	10	4	2	3	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	61
61	1	4	3	2	2	12	2	3	2	1	8	5	3	1	3	12	3	2	4	3	3	15	3	2	3	3	11	58
59	4	2	2	4	3	15	3	3	3	2	11	4	4	3	2	13	2	4	4	3	3	16	5	2	4	4	15	70
79	3	3	4	3	4	17	4	3	4	2	13	4	3	4	5	16	3	4	3	5	4	19	4	4	5	5	18	83
52	4	2	4	4	2	16	3	4	3	3	13	3	4	2	4	13	1	3	4	4	2	14	4	3	4	1	12	68
57	1	2	2	2	2	9	2	3	4	1	10	5	2	1	2	10	3	2	5	3	3	16	2	2	5	3	12	57
59	4	3	3	4	3	17	3	3	2	2	10	4	4	3	5	16	3	4	4	4	3	18	5	3	4	4	16	77
76	3	5	4	3	4	19	2	3	4	2	11	4	3	4	5	16	3	4	3	5	4	19	4	4	5	5	18	83
67	4	3	2	2	3	14	1	3	3	3	10	3	3	3	4	13	2	2	3	2	4	13	3	4	3	3	13	63
63	4	2	4	3	1	14	3	5	3	2	13	2	3	3	4	12	1	3	4	4	2	14	4	3	3	1	11	64
59	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	11	5	3	3	3	14	3	2	4	3	3	15	3	2	2	3	10	66
58	4	5	3	3	2	17	3	3	3	2	11	4	4	2	2	12	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16	74
72	2	3	4	2	3	14	2	4	2	1	9	3	3	3	4	13	3	5	3	4	4	19	5	3	3	3	14	69
67	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
63	3	4	2	2	4	15	1	4	3	3	11	5	4	2	4	15	2	4	4	3	3	16	5	1	2	3	11	68
68	1	4	3	1	1	10	1	3	2	1	7	5	1	1	3	10	3	2	4	3	3	15	3	2	2	3	10	52
66	4	5	3	3	2	17	3	3	3	2	11	4	4	2	2	12	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	16	74
57	2	3	4	2	3	14	2	4	2	1	9	3	3	3	4	13	3	5	3	4	4	19	5	3	3	3	14	69
69	4	2	2	4	2	14	3	4	2	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	18	3	3	2	3	11	68
77	4	5	3	4	3	19	2	4	5	3	14	5	5	5	3	18	4	5	4	4	4	21	4	2	5	4	15	87
77	3	4	4	4	5	20	3	5	4	2	14	4	3	4	5	16	4	5	3	5	3	20	5	2	5	4	16	86
77	5	5	3	4	4	21	3	4																				

62	2	3	2	3	1	11	2	2	3	2	9	5	2	4	2	13	3	5	2	4	3	17	3	4	2	3	12	62
55	4	3	2	3	1	13	2	2	3	2	9	5	2	3	3	13	4	3	4	3	4	18	2	3	2	4	11	64
61	2	3	2	2	4	13	3	2	4	3	12	3	3	2	4	12	3	2	3	4	3	15	5	3	4	3	15	67
65	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	15	5	4	4	4	17	3	4	4	3	4	18	2	2	5	3	12	81

Anexo 6. Constancia emitida por la institución que acredita el estudio



PERÚ

Ministerio
de SaludHOSPITAL HERMILIO VALDIZAN
DIRECCION GENERAL
Oficina de Apoyo a la Docencia e
Investigación (OADI)"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Santa Anita, 06 de agosto de 2018

OFICIO N° 716 -DG/ 124 -OADI/HHV-2018

DR. RAUL DELGADO ARENAS
JEFE DE UNIDAD - ESCUELA DE POSGRADO
FILIAL LIMA - CAMPUS LIMA ESTE
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PRESENTE.-

ASUNTO: TRABAJO DE INVESTIGACION
 REFERENCIA: CARTA P. 257 - 2018 EPG - UCV LE
 (EXP. 18MP-10238-00) (OADI-0545-18)

De mi consideración:

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que se emite opinión FAVORABLE, según lo informado por el Comité de Ética en Investigación y Estudios Biomédicos.

INVESTIGADOR	TITULO DE LA INVESTIGACION
ADRIANO QUENTA CHIPANA	"MEJORA CONTINUA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SALUD EN LA PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, SANTA ANITA, 2018".

El presupuesto para la ejecución de la investigación correrá por cuenta de los investigadores.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
 Hospital "Hermilio Valdizan"

 M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
 Directora General Iel
 CMP 2149, RNE 12799



C. C. Archivo.

Carretera Central Km. 3.5
 Santa Anita. Lima - Perú
 Telf. 494-2410
 Anexo 214

Anexo 7. Consentimiento informado

Distinguido(a) Usuario(a):

La calidad de atención se ha convertido en una prioridad para nuestra institución y la satisfacción del usuario es fundamental en los servicios de salud; por ello la presente investigación tiene el objetivo de evaluar la percepción suya con respecto a la calidad del servicio que recibe usted en la consulta externa, por ejemplo, si nuestros ambientes son confortables, si el trato que ofrece el personal es cálido y entre otros si usted recibe la atención que espera.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas en la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumno de Maestría, Adriano Quenta Chipana. De la Universidad Cesar Vallejo. He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es conocer la mejora continua y el nivel de calidad de servicio del usuario que asiste al consultorio externo de Psiquiatría del Hospital Hermilio Valdizán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse de ser encuestado en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

A través de esta investigación se pretende establecer mecanismos de mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud a fin de satisfacer sus expectativas.

Porque usted es importante.

Nombre del Encuestado:

FIRMA: -----

Santa Anita,....., Julio del 2018

Teléfono de contacto del investigador: 991491146

Anexo 8. Artículo científico

Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018

Hermilio Valdizán Hospital. Lima - 2018

Autor: Adriano Quenta Chipama

Universidad César Vallejo

Adriquenta280716@gmail.com

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, en la cual se busca diagnosticar los niveles percibidos sobre la mejora continua.

La investigación se llevó a cabo siguiendo la metodología, hipotético deductivo, dentro del enfoque positivista, y en la denominada investigación básica, empleando el diseño transversal correlacional y no experimental, convocando a una muestra aleatoria conformado por 360 participantes del Hospital Hermilio Valdizán, para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos validados mediante el método de juicio de expertos estableciendo su confiabilidad mediante el procedimientos estadístico con datos de una muestra de 10 colaboradores.

Los resultados reportados indican que con un coeficiente de correlación rho Spearman de ,912 y un valor $p = ,000$ menor al nivel de ,05 se determina que existe relación directa y significativa entre la Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, por tanto se rechaza la hipótesis nula, cabe señalar que esta correlación es de una magnitud fuerte.

Palabras clave: Mejora continua, Calidad del servicio, Usuario externo.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between Continuous Improvement and the quality of the health service in the external user service platform of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018, which seeks to diagnose the perceived levels of continuous improvement.

The investigation was carried out following the methodology, hypothetical deductive, within the positivist approach, and in the so-called basic research, using the cross-correlated and non-experimental design, calling for a random sample consisting of 360 participants from the Hermilio Valdizán Hospital, for the data collection was used two instruments validated by the expert judgment method establishing its reliability through statistical procedures with data from a sample of 10 collaborators.

The reported results indicate that with a rho Spearman correlation coefficient of ,912 and a value $p = ,000$ lower than the level of 0,05 it is determined that there is a direct and significant relationship between continuous improvement and the quality of the health service in the external service platform of the Hermilio Valdizán Hospital, Lima - 2018, therefore the null hypothesis is rejected, it should be noted that this correlation is of a strong magnitude.

Keywords: Continuous improvement, Quality of service, External user.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas surgieron una serie de fenómenos que la administración pública se ha visto afectada en su funcionamiento en diversos países del mundo; algunas razones que se pueden describir, son el avance vertiginoso en materia tecnológica con nuevas formas de información y comunicaciones, los problemas de tipo públicos, las dificultades políticas y de tipo económico, estas y otras son las variables constantes que deben enfrentar los gobernadores en cada país.

La OMS (2018), en el Día Mundial de la Salud, pidió a los líderes mundiales que se comprometían a adoptar medidas concretas para promover la salud de todas las personas. La cobertura sanitaria universal (CSU). Garantizando que todas las personas, en cualquier lugar, puedan tener acceso a servicios de salud esenciales y de calidad sin tener que ver con necesidades económicas.

OPS (2011) refiere que los sistemas de salud de América Latina y el Caribe (LAC) enfrentan desafíos enormes, caracterizados por incrementos insostenibles de altos costos de los servicios de atención, pobre eficiencia técnica y problemas de acceso no igual para todos. Los hospitales, especialmente los del sector público, suelen tener serios problemas que se convierten en baja calidad de atención de salud, falta de acceso, generando problemas de seguridad de pacientes, baja capacidad de gestión y ausencia de mecanismos de evaluación del desempeño y rendición de cuentas. A esto se suma la percepción de los usuarios de que los servicios son de pobre calidad y, en algunos casos, no pertinentes a sus necesidades y costumbres, y la marcada insatisfacción de la opinión pública, (p. 41).

Esta misma situación está ocurriendo en los países latinoamericanos se vieron afectados por cambios referidos a las instituciones de salud, la calidad se ha vuelto uno de los principales ejes de su funcionamiento. De ello se desprende que la calidad es un requisito fundamental, el cual se traduce en darles una atención de calidad a los usuarios.

Zafra, Veramendi y Villa. (2015), La baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud. Los motivos que los usuarios consideraron como mala la atención de salud; fueron los tiempos de espera largos, los trámites engorrosos, mal trato por parte del personal, etc., Además menciona que esto se da durante el proceso, antes de la atención con el médico especialista, es decir, personal administrativo. Son los encargados de llevar adelante todo el proceso para la atención de la salud en los usuarios con la mayor fluidez necesaria.

Por diversos medios se puede conocer que en nuestro país en las diferentes instituciones públicas hay reclamos respecto a una buena atención a los usuarios. El bajo desempeño del Estado y calidad de servicio se refleja en la poca confianza de la población y bajos niveles de satisfacción ciudadana. Según la encuesta bianual de Ciudadanos al Día, realizado por Ranking CAD (2013), el servicio de atención en salud en una institución pública se realiza, en promedio, 2 horas y 34 minutos, esto sin tener en cuenta el tiempo que les cuesta salir y regresar de su domicilio.

Reynaga (2011) citado en Villalobos, (2015). En su artículo Calidad de atención en Salud en el Perú manifestó que nuestro sistema actual de atención al usuario está en una situación

deficitaria principalmente por la falta de recurso humano, mala infraestructura, equipamiento insuficiente, escasa información y un mal sistema de flujo de atención, refiere que demora 37 minutos en promedio en la obtención de una cita y puede prolongarse en algunos casos hasta 51 minutos, el autor da énfasis de que en nuestro país no se diversifica la información sobre calidad de servicio. Son solo algunas provincias o Departamentos quienes cumplen los lineamientos y estándares recomendados por el Ministerio de Salud. En Lima la situación es semejante, las instituciones en su mayoría aún mantienen procesos de atención ya conocidas donde existe la burocracia, procesos lentos y repetitivos, estos podrían realizarse de una forma más simple y ágil, siempre que se establezca un plan de mejora continua.

Una encuesta realizada con la denominación Lima Cómo Vamos (2013) sobre percepción de calidad en temas de salud, los encuestados revelaron como mala la atención con un 52,6% como el tema de mayor preocupación (p. 42).

Entre los ciudadanos usuarios de la salud, que se aplicó el estudio, la mayor insatisfacción es hacia la atención del MINSA (47.9%), ESSALUD (45.7%) y en las postas médicas (32.7%). Mientras tanto el mayor porcentaje de satisfacción se encuentran en los consultorios privados y en clínicas (85.7% y 83% respectivamente) (p. 43).

En este contexto a nivel institucional, se encuentra la plataforma de atención al usuario externo de la salud en el Hospital Hermilio Valdizán, se debe recalcar que la calidad en el servicio que reciben los usuarios no solo depende en la atención que reciben por parte del profesional médico, el especialista o el equipo multidisciplinario de la salud; sino también de la atención de los trabajadores de la plataforma quienes son los que se encargan de realizar los trámites que se requieran antes y posterior de una consulta.

La problemática en esta área en la baja calidad de servicio debido muchas veces al poco personal en la atención en las correspondientes ventanilla para la gran cantidad de pacientes que acuden diariamente, no solo de ese distrito sino también traslados que se hace de otros establecimientos de salud, como de provincias; la escasa información que se le otorga al paciente para hacer sus trámites; los sistemas informáticos que dificultan y vuelve lenta la atención y la predisposición, poco trato amable y cordial que muestran los trabajadores, son algunos factores que no permiten darle al usuario o paciente una calidad de servicio en la atención, con un trato digno y humanizado.

Hacer una evaluación respecto a la calidad de atención en servicios de salud desde el punto de vista del usuario es cada vez más exigente. A partir de allí es posible obtener del encuestado una variedad de conceptos y actitudes relacionados con la atención recibida; con los cuales se consigue información que beneficie a las instituciones que brindan los servicios de salud como son los establecimientos de salud, prestadores directos y a los usuarios/clientes en sus necesidades y expectativas.

Forrellat (2014), refiere que, en la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un servicio de calidad no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucra todos los actores de la institución, con la finalidad de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes, se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios.

Figuroa (2013), uno de los problemas que afecta a la calidad de servicio, que brindan los hospitales públicos, es la falta de motivación, que reciben actualmente los profesionales y trabajadores del sector salud, ya que la misma debe estar en relación con la importante labor que realizan diariamente, que es el de salvar vidas humanas.

En vista de la situación actual que presenta el país en el sector salud, es necesario plantearse la necesidad de la evaluación de la calidad de los servicios, entendiéndose por calidad el grado en que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y con los valores de los pacientes. Se busca lograr los mayores beneficios y los menores riesgos al prestar los servicios de salud, haciendo evaluaciones periódicas para determinar el funcionamiento de la institución, por lo cual se va evaluar la calidad.

Todos los gurús tales como: Deming, Jurán, Crosby, Conway y Feigenbaum, han sido enfáticos en hacer mucho hincapié en la importancia del tema del cliente. Las organizaciones o instituciones del estado y empresas privadas, hoy en día, amenazadas por la competencia extranjera y las nuevas reglas de juego que ha generado en el comercio exterior la globalización, tienen que vender productos y/o servicios, más que nunca, que satisfagan los

requerimientos de sus clientes para así poder mantenerlos y hacerse, como consecuencia, más competitivas y ser eficaces en su funcionamiento.

Frente a este panorama, se encuentra los factores en vista a que está inmersa la situación actual de los hospitales públicos, como el Hospital Hermilio Valdizán, una institución de servicios de la salud, que ha iniciado sus operaciones en el año de 1961, dicha Institución tiene una estructura orgánica diseñada por el MINSA.

MATERIAL Y MÉTODO

Se empleó como método el hipotético deductivo y con enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental - correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue probabilístico calculada en 360 usuarios. Para la medición se utilizó como instrumento la herramienta SERVQUAL de Parasuraman modificada y validada con RM 52-2011 MINSA, para medir la calidad del servicio. Se utilizó la técnica de la encuesta, para ambas variables, donde se aplicó el cuestionario con información de calidad del servicio y satisfacción, por un tiempo de aplicación de 20 minutos, el primer cuestionario fue para la variable mejora continuo mostrando un alfa de Cronbach de 0,893, para la segunda variable calidad de servicio se utilizó el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman et al. (1993), mostrando un alfa de Cronbach. De 0,891y con un alto nivel de fiabilidad y validez, incluye cinco dimensiones expresadas en 12 ítems, conformada por 12 ítems: ambos instrumentos están diseñados en la escala Likert. Los datos se procesaron en un paquete estadístico SPSS versión 24. La investigación se desarrolló respetando los principios éticos hacia la persona, con el debido consentimiento informado. Siendo sometido al comité de ética del Hospital Hermilio Valdizán, para el recojo de información. Es así que esta investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo. Asimismo, respetando la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos y la parte ética que éste conlleva.

RESULTADO

En la tabla 8, se observa que el 79,7% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la mejora continua se encuentra en un nivel medio. En la tabla 9, se observa que el 76,1% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la planificación se

encuentra en un nivel medio. En la tabla 10, se observa que el 84,7% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que el liderazgo se encuentra en un nivel medio. En la tabla 11, se observa que el 74,4% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que los procesos se encuentran en un nivel medio. De la tabla 12, se observa que el 66,9% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que los resultados se encuentran en un nivel medio. En la tabla 13, observa que el 80.0% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la calidad de servicio en salud se encuentra en un nivel medio. En la tabla 14, se observa que el 67,2% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la fiabilidad se encuentra en un nivel medio. En la tabla 15 y figura 8 se observa que el 74.7% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel medio, En la tabla 16 y figura 9 se observa que el 76,4% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la seguridad se encuentra en un nivel medio. En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 77,8% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que la empatía se encuentra en un nivel medio, En la tabla 18 y figura 11 se observa que el 88,9% de los 360 usuarios externos de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, perciben que los aspectos tangibles se encuentran en un nivel medio.

En la tabla 19, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre el calidad de servicio y mejora continua del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.993 lo cual indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre mejora continua y calidad de los servicios en salud.

En la tabla 20, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre planificación y calidad de los servicios en salud del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.659 lo cual indica una correlación positiva media entre las

variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre planificación y calidad de los servicios en salud.

En la tabla 21, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre liderazgo y calidad de los servicios en salud del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.541 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre liderazgo y calidad de los servicios en salud.

En la tabla 22, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre procesos y calidad de los servicios en el usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.607 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre procesos y calidad de los servicios en salud.

En la tabla 23, se observa de acuerdo a los resultados del análisis estadístico que existe una relación positiva y significativa entre resultados y mejora continua del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán; con un coeficiente de correlación de 0.698 lo cual indica una correlación positiva media entre las variables y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; por lo tanto se concluye para un riesgo del 1% y un 99% de confiabilidad, existe una relación positiva y significativa entre resultados y calidad de los servicios en salud.

DISCUCION

El propósito del estudio fue realizar un diagnóstico de los niveles percibidos respecto a la mejora continua así como a la calidad de servicio que se realiza en el Hospital Nacional Hermilio Valdizán, esto a razón de los cambios que se suscitan de manera sistemática así como de los nuevos enfoques de gestión que realizan los directivos en cumplimiento de la política de gestión

del sector público, pero sobre todo a los lineamientos normativos emanadas por el Ministerio de Salud.

En ese sentido, el análisis descriptivo de las variables indica que las percepciones de los participantes, sitúan a las variables en el nivel Medio, con tendencia hacia alto, lo que significa que los cambios que se suscitan aún se consolidan debido a las dificultades que se presentan por la característica de gestión de los nuevos directivos, del mismo modo el factor personal, está determinando dentro del proceso de mejora continua, ya que en la actualidad la acreditación profesional está determinando un proceso de capacitación y especialización para alcanzar los altos estándares de servicio. Al respecto se explica en concordancia con el trabajo de León (2017) quien precisa que los niveles de calidad de atención médica predominantes fueron bueno 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%, asimismo concuerda con la postura de Siadén (2016) quien determino que los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención.

De acuerdo al objetivo general, se probó la hipótesis general, encontrando que la variable mejora continua está relacionado de manera directa y significativa con la calidad de servicio dado el coeficiente de correlación de 0.993 y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, esto indica que los factores del proceso de mejora continua están en linealidad con la calidad de servicio es decir si la mejora continua está en el punto medio, también se percibe que la calidad de servicio este en el punto medio, al respecto, la teoría de la calidad establece la eficiencia y la eficacia de las funciones y esto debe ser respuesta de una adecuada organización, sólida y transparente en la cual todos los trabajadores están involucrados dentro de la gestión; concordando con la tesis de Quispe, (2013) quien determino que los resultados muestran que la calidad de atención percibida por el usuario de consulta externa del servicio de gineco obstetricia no es adecuada en su totalidad, concordando con Suarez, (2012) quien encontró que el plan de mejoramiento continuo para la calidad, permite que la institución pueda aprovechar las oportunidades.

El análisis de la primera hipótesis también indica que existe una relación positiva y significativa entre planificación y calidad de los servicios, con un coeficiente de correlación de 0.659 y $p = 0.000 < 0.01$ por lo que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, infiriendo que una primera parte de una adecuada gestión es la planificación de las actividades y la formulación de objetivos institucionales de manera que

esto direcciona a los resultados alcanzados por las diversas unidades de trabajo como el que se espera en los servicios de salud del usuario externo de la plataforma de atención del Hospital Hermilio Valdizán, dicho resultado se sustenta con el trabajo de García (2013), dado que los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad.

También el análisis de la segunda hipótesis muestra que existe relación positiva y significativa entre liderazgo y calidad de los servicios con un coeficiente de correlación de 0.541 y $p = 0.000 < 0.01$ dicho resultado es consistente con las posturas teóricas que indican la gestión moderna, en la cual la importancia del liderazgo determina la consecución de logros institucionales a través de una buena orientación y guía de todo el personal debidamente motivado y asumiendo responsabilidades, por ello se concuerda con la conclusión de Chávez (2017), quien concluyo que los resultados más relevantes indican, el 73.33% de los encuestados refirieron que tuvieron que esperar en algunos casos hasta 100 minutos calificándolos como un tiempo inaceptable, también concuerda con lo mencionado por Barberán (2015) quien evidencia la insatisfacción del usuario tanto interno como externo.

Asimismo el análisis de la tercera hipótesis indica que existe relación positiva y significativa entre procesos y calidad de los servicios con un coeficiente de correlación de 0.607 y $p = 0.000 < 0.01$ cabe señalar que la mejora continua establece procesos coherentes y concordantes en la formación del servicio así como de los nuevos procedimientos que ayudan a renovar acciones en el uso de los recursos así como de la fluidez de la comunicación, por ello, este resultado concuerda con lo encontrado por Tinoco, (2016) quien demostró que el nivel de satisfacción del usuario externo es de 26.97% de satisfacción, con la cual el usuario externo en consulta externa encuentra, poco satisfecho con los servicios brindados por dicho hospital.

Finalmente se ha encontrado en el análisis de cuarta hipótesis que existe relación positiva y significativa entre resultados de la mejora continua con la calidad de servicio con un coeficiente de correlación de 0.698 y $p = 0.000 < 0.01$ infiriendo que este resultado precisa que los logros alcanzados están en función a las condiciones y eficiencia de la prestación de servicio, lo que representa la comprensión de los procedimientos para alcanzar altos niveles de rendimiento y desempeño de las funciones, pese a la alta exigencia, por ello, Bravo,

(2011) revela que, el 76.7% de que los encuestados manifiestan que para ser atendidos deben esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco aceptable este tiempo, mientras que Ávila, (2011) en su estudio revela que mayoritariamente los pacientes clientes de las entidades públicas de salud perciben que la calidad es mala debido a elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad, validez y lealtad hacia ellos.

CONCLUSIONES

Se concluye con la contrastación de la investigación respecto a los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se logró a determinar las siguientes conclusiones:

Primera: En el objetivo general del estudio, con un coeficiente de correlación de 0.993 y $p = 0.000 < 0.01$ se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre la mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. De lo anterior se puede inferir que un adecuado plan de mejora continua contribuirá a superar y corregir los errores que se estén cometiendo en el servicio y por lo consiguiente incrementar la calidad de servicio al usuario externo.

Segunda: Con un coeficiente de correlación de 0.659 y $p = 0.000 < 0.01$ se pudo determinar que existe relación positiva y altamente significativa entre la planificación y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo expuesto anteriormente se puede decir que la planificación es un proceso fundamental que determina un problema.

Tercera: Con un coeficiente de correlación de 0.541 y $p = 0.000 < 0.01$ se determinó que existe relación positiva y significativa entre el liderazgo y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo expuesto anteriormente se puede mencionar que el liderazgo es el factor determinante en la calidad de servicio, por lo tanto los trabajadores deben estar orientados hacia una meta en común con una la visión y misión clara, para sentirse comprometidos con su equipo y objetivos de la institución.

Cuarta: Con un coeficiente de correlación de 0.607 y $p = 0.000 < 0.01$ se determinó que existe relación positiva y altamente significativa entre los procesos y la calidad del servicio

de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo expuesto anteriormente se puede señalar que el desarrollo correcto de los procesos de atención permitirá incrementar la calidad de servicio.

Quinta: Con un coeficiente de correlación de 0.698 y $p = 0.000 < 0.5$, se ha demostrado que existe relación positiva y altamente significativa entre los resultados y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán. Por lo señalado anteriormente se puede indicar que la recolección y revisión de los resultados de acciones o procesos ayudará a tomar medidas correctivas para la mejora en la calidad de atención y no incidir en lo mismo, y establecer ciertos estándares para medir el nivel de calidad y comparar con lo realizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OPS. (2011). *Redes integradas de servicios de salud: El desafío de los hospitales*. Chile. Recuperado de: http://www1.paho.org/chi/images/PDFs/redes_integrales_de_servicios.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). *10 amenazas a la salud mundial en 2018*. Reporte T. Piatrisik. Febrero, 2018. Recuperado en: <http://www.who.int/features/2018/10-threats-global-health/es/>

Zafra, J. Veramendi, L. y Villa, N. (2015). *Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Revista médica. An. Fac. med. Vol. 76 no. 1. Lima ene/mar. 2015. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200017

Observatorio Ciudadano Lima Cómo Vamos. (2013). *Encuesta Lima cómo Vamos 2013. Informe de percepción sobre calidad de vida*. Lima. (pp. 41, 43). <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2014/09/EncuestaLCV.pdf>

Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible*. Instituto de Hematología e Inmunología. Vol. 30, Núm. 2. Revista cubana. La Habana. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

- Parasuraman, A. Zeithaml, A. and BERRY, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40, Spring, 1988.
- Villalobos, C. (2015). *Impacto de la inversión pública en el sector salud, en la calidad de los servicios de salud, por parte de la municipalidad Distrital de Tabaconas periodo 2011 – 2014*. Universidad nacional de Trujillo. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2040/villalobosvargas_cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez, M. (2017). *Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de atención recibida en el Subcentro de Salud Loma de Quito de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quito, Ecuador. Recuperado en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6187/1/TUAEXCOMMSP004-2017.pdf>
- Barberán, J. (2015). *Gestión para el mejoramiento continuo de atención del área de consulta externa del Hospital del IESS Santo Domingo*. (Tesis de maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo – Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4176/1/TUAMSS017-2016.pdf>
- Quispe, M. (2013). *Evaluación de la calidad de atención desde la percepción de la usuaria de consulta externa de ginecología y obstetricia hospital san juan de dios Caraz 2008*. (Tesis de doctorado) Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5620/Tesis%20Doctorado%20%20Maximiliana%20Quispe%20G%C3%B3mez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1478/BC-TES-TMP->

315.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Salud. (2007). *Sistema de gestión de la calidad en Salud. Documento técnico RM 519 – 2006/MINSA*. Dirección general de salud e las personas. Dirección de calidad de salud. Lima, Perú. Recuperado en:

http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf

Anexo 9. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 10 de 14
--	--	---

Yo, Hugo Ricardo Prado López docente de la Escuela Profesional de Pos Grado de la Universidad César Vallejo San Juan de Lurigancho sede Lima-Este, revisor (a) de la tesis titulada "MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SALUD EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA - 2018", del estudiante QUENTA CHIPANA, ADRIANO constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de agosto del 2018

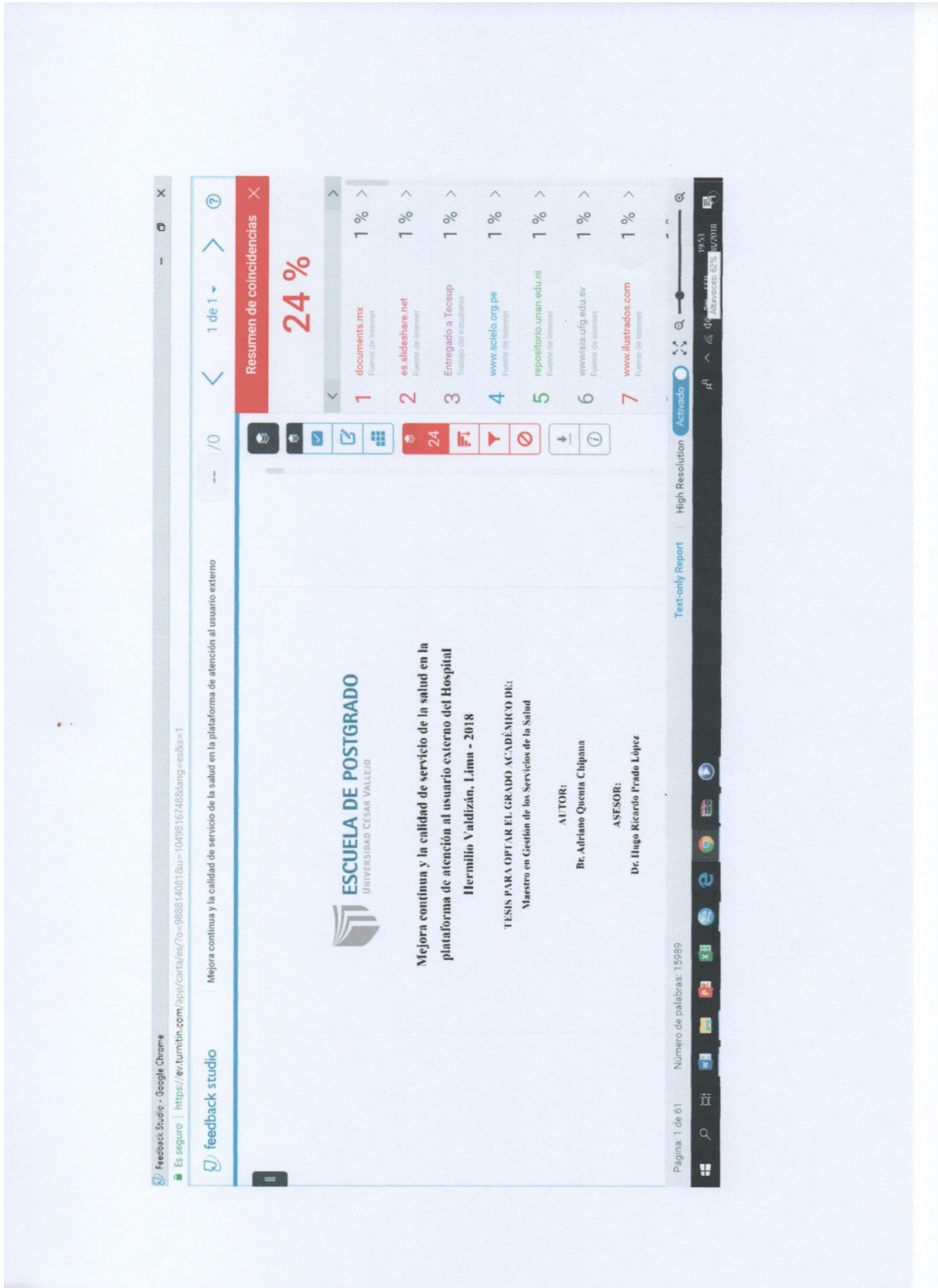
Firma

HUGO RICARDO PRADO LOPEZ


DNI: 43313069

	Dirección de Investigación		
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC
Elaboró	Vicerectorado de Investigación		

Anexo 10. Turnitin



Anexo 11. Autorización de Publicación de Tesis En Repositorio Institucional UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Adriano Quenta Chipana, identificado con DNI N° 07664207, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



 FIRMA

DNI: 07664207

FECHA: 11 de agosto del 2018

Elaboró	  Dirección de Investigación	Revisó	  Responsable del SGC	  Vicerectorado de Investigación
---------	--	--------	---	---

Anexo 12. Autorización de la versión final de Trabajo de Investigación**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. ADRIANO QUENTA CHIPANA

INFORME TÍTULADO:

"MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SALUD EN LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN, LIMA – 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: **16 de agosto del 2018**NOTA O MENCIÓN: **DIECISÉIS**

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN