



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos, Lima 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

AUTORA:

Yaringaño Rivera Yuly (ORCID: 0000-0003-3336-2588)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por haberme cuidado día a día, para lograr mi meta personal y profesional, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la dicha de la vida,

A mis padres por su confianza inquebrantable,

A la universidad César Vallejo, que me acogió
en sus aulas.

A mis profesores, por las oportunas
orientaciones durante la etapa de estudios

A cada uno de mis compañeros del grupo 74, por
compartir sus inquietudes, apoyo y muestras de
afecto durante el tiempo que hemos permanecido.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yuly Yaringaño Rivera identificada con el DNI N° 40703272, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Callao, Diciembre de 2019



YULY YARINGAÑO RIVERA
DNI N° 40703272

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de figuras	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de anexos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
2.2. Variables de operacionalización.....	21
2.3. Población, muestra y muestreo.....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	26
2.5. Procedimiento.....	30
2.6. Métodos de análisis de datos.....	30
2.7. Aspectos éticos.....	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1. Análisis descriptivo.....	32
3.2. Análisis Inferencial.....	37
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. REFERENCIAS.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Rango de muestra.....	21
Figura 2. Niveles de percepción –calidad de atención.....	32
Figura 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable calidad de atención..	33
Figura 4. Niveles de percepción de satisfacción del usuario externo.....	34
Figura 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo.....	35
Figura 6. Zona de aceptación probabilística - X2 - calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.....	37
Figura 7. Zona de Aceptación Probabilística - X2 – elementos tangibles.....	38
Figura 8. Zona de Aceptación Probabilística - X2 – fiabilidad.....	39
Figura 9. Zona de Aceptación Probabilística - X2 – capacidad de respuesta.....	40
Figura 10. Zona de Aceptación Probabilística - X2 – seguridad.....	41
Figura 11. Zona de Aceptación Probabilística - X2 – empatía.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Variable 1: Calidad de atención.....	22
Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del usuario externo.....	23
Tabla 3. Escala de pacientes atendidos.....	24
Tabla 4. Identificación de las técnicas e instrumentos.....	26
Tabla 5. Validez del contenido por juicio de expertos.....	27
Tabla 6. de confiabilidad- Alfa de Cronbach.....	27
Tabla 7. Instrumentos de evaluación: variable: Calidad de Atención.....	28
Tabla 8. Instrumentos de evaluación: variable: Satisfacción del usuario externo.....	29
Tabla 9. Niveles de percepción de la variable Calidad de Atención.....	32
Tabla 10. Niveles de percepción las dimensiones de la variable Calidad de Atención....	33
Tabla 11. Niveles de percepción de la variable Satisfacción del usuario externo.....	34
Tabla 12. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable- Satisfacción del usuario externo.....	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	57
Anexo 2. Validación del experto N.º 01.....	62
Anexo 3. Validación del experto N.º 02.....	63
Anexo 4. Validación del experto N.º 03.....	64
Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos.....	65
Anexo 6. Base de datos: variable: calidad de atención.....	70
Anexo 7. Base de datos: variable: satisfacción del usuario externo.....	83
Anexo 8. Tabla de confiabilidad Alfa de Cronbach variable: calidad de atención	97
Anexo 9. Tabla de confiabilidad Alfa de Cronbach variable: satisfacción del usuario externo.....	99
Anexo 10. Consentimiento por la institución.....	101
Anexo 11. Fotografías (evidencias).....	105

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Unidad Funcional de Seguro en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” teniendo como objetivo general determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, Lima 2019.

Esta investigación corresponde al tipo aplicada, con diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 368 pacientes que concurrieron a la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el Chi Cuadrado.

Los resultados arrojan 32.6 % de los usuarios externos percibieron el nivel de calidad de atención es regular, el 57,9 % bueno y 9.5 % excelente, es decir que los usuarios externos perciben que la calidad de atención es buena en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”. En relación con la satisfacción del usuario externo el 16.8 % usuarios se encuentran muy insatisfecho por la atención, el 26.6 % insatisfechos; 46.7 % satisfechos y 9.8 % muy satisfechos.

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” al obtener un coeficiente de correlación de Chi Cuadrado ($X^2c= 88,364a$) y un p-valor igual a $0,00 < 0,05$. Interpretándose como: A mejor calidad de atención mayor satisfacción del usuario externo, la relación es positiva y son directamente proporcionales.

Palabras clave: indicadores de satisfacción, empatía y satisfacción del paciente.

ABSTRACT

This research was conducted in the Functional Insurance Unit at the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos" with the general objective of determining the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user in the Functional Insurance Unit of the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos", Lima 2019.

This research corresponds to the applied type, with a non-experimental transversal design, of a correlational descriptive level. The sample consisted of 368 patients who attended the Functional Insurance Unit at the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos", to which two Likert scale questionnaires were applied. Descriptive statistics were used and the Chi Square was used for hypothesis testing.

The results show 32.6% of external users perceived the level of quality of care is regular, 57.9% good and 9.5% excellent, that is, external users perceive that the quality of care is good in the Functional Insurance Unit at the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos" In relation to external user satisfaction 16.8% users are very dissatisfied with the attention, 26.6% dissatisfied; 46.7% satisfied and 9.8% very satisfied.

The results show that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user in the Functional Insurance Unit at the National Institute of Ophthalmology "Dr. Francisco Contreras Campos" when obtaining a correlation coefficient of Chi Square ($X^2c = 88,364a$) and a p-value equal to $0.00 < 0.05$. Interpreting as: The better the quality of attention, the greater the satisfaction of the external user, the relationship is positive and directly proportional.

Keywords: indicators of satisfaction, empathy and patient satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a los países más desarrollados en el ámbito de la salud la O.M.S.: promueve políticas -cuidados sobre salud a nivel de países, por lo que un concepto de salud "un estado que brinda bienestar físico, mental y social", implementado a través de los entes correspondientes, como: hospitales, clínicas, centros de salud y demás donde brindan atención médica (preventiva y curativa); asimismo, el sector salud está orientado a cumplir las normas legales vigentes de atención a los pacientes, según la perspectiva: i) énfasis en la perspectiva sociopolítica de la salud; ii) incorpora lo individual y las realidades sociales; iii) redimensiona la participación social como eje central de la promoción de la salud; iv) establece los pasos del estudio en el ámbito de la salud cotidiana v) redimensiona y dirige las actividades en el sector.

En lo que respecta al Estado Peruano en el marco de la política preventiva hasta el día de hoy se vienen trabajando propuestas de mejora, para la evaluación, control sobre la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud donde se percibe un grado de insatisfacción creciente del sistema de salud, de allí la necesidad de explorar otras metodologías con cuestionarios sencillos y de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención, por ello, el estado trabaja de manera coordinada con el MINSA, para establecer planes estratégicos orientados a la (calidad) y (satisfacción) de los pacientes de igual forma. Clearly y McNeil (1988), señalan que el bienestar de los pacientes se genera de acuerdo a como fueron atendidos, por ello es necesario poner énfasis en el bien de los usuarios, teniendo en consideración los elementos subjetivos ligados a medidas provisionales de evaluación y reacción emocional durante el proceso de la atención recibida.

Dentro de este marco la "calidad de atención" define la prestación al servicio ofrecido a cualquier cliente (usuario) sin distinción, por ello la entidad competente, deben contar con un protocolo o guía técnica de atención aprobada, los mismos que pueden ser considerados para la atención en los establecimientos del ámbito privado. Por otro lado, la calidad de atención en todos los hospitales son evaluados periódicamente siendo su finalidad garantizar: "calidad de atención" a fin de que se logre "satisfacer las necesidades" del paciente. Como complemento al tema el autor Rodríguez, L. (2006)

establece que la calidad de atención es una forma importante de persuadir al enfermo, este propósito es indispensable unificar sus prioridades, siendo necesario observarlos y tener en cuenta sus apreciaciones, a fin de satisfacerlos.

Mientras tanto para Bernal, K. (2013) indica sobre los sistemas de atención hacia los pacientes, “[...]” teniendo como base principal la atención en su totalidad a los usuarios y sus acompañantes, para ello se debe generar un adecuado control de los servicios que se ofrecen en los nosocomios. (p. 25). Entonces podemos decir: el Estado vela por el bienestar de sus ciudadanos a través de políticas de salud.

Para el autor Estrada, W. (2007) propone que a través de políticas de investigación se puede identificar planes que permitan observar las acciones que se plantea para definir sobre calidad de atención percibida “[...]” teniendo como consecuencia establecer con grado de prioridad revisar los datos en relación: calidad y satisfacción planeando trabajos a largo a corto y largo plazo en el sistema propuestos. (p. 63).

Si bien es cierto el Estado plantea políticas normativas que regulan la atención a los ciudadanos en los establecimientos de salud como es la Ley N.º 27444, siendo su objetivo la protección al usuario garantizando los derechos e intereses de los mismos. Los fundamentos de la L. P. A se sustenta en los siguientes principios: legalidad; procedimientos razonabilidad; imparcialidad; informalismo; presunción de veracidad; impulso de oficio conducta procedimental; eficacia; celeridad; verdad material; simplicidad; participación; uniformidad y predictibilidad, esta política se viene cumpliendo en forma parcial por lo que existen reclamos por parte de los “usuarios” “pacientes” “clientes” por una mala atención que reciben en las insituciones del sector

No obstante, un estudio del área identifico los siguientes dificultades en relación entre (calidad y satisfaccion), evidenciandose que: los colaboradores UFS no está debidamente uniformado e identificado, no respeta las creencias del usuario y no demuestra experiencia durante la atención, presentando el paciente su insatisfacción por la mala atención, incumpléndose el horario y el orden de llegada, además no hay cupos

de atención para los consultorios de sub especialidades, el trabajador no está capacitado para atender de manera cordial y con amabilidad a los usuario, el personal no explica de los tramites después de las atenciones médicas y en la (SIS) no entregan volantes y trípticos sobre prevención.

En relación a los antecedente intenacionales y nacionales, sobre la variables que se plantea.

A nivel internacional, ubicamos a la autora Orozco, J. (2017), se aplicó el diseño metodológico, descriptivo de corte transversal, la muestra fue 364 usuarios, las variables por objetivos características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL, teniendo como resultados que el 57% son mujeres, 69.4% son bachilleres y universitarias y 93% procedentes del área urbana. Las brechas por dimensión fueron siguientes: bienes tangibles 0.08%; confiabilidad 0.32%; responsabilidad 0.35%; seguridad 0.23%; empatía 0.32%, conclusiones, al clasificar la calidad del servicio, las dimensiones con la brecha más alejada de (0) fue la confiabilidad, las más cercana de cero hubieron los bienes tangibles; el resultado del índice de calidad del servicio (ICS) se interpreta que el servicio brindado por consulta externa de medicina general, según las percepciones y expectativas, cumplen moderadamente con el estándar de calidad.

Tal como lo ilustra la autora Roa, H. (2015), tuvo como objetivo evaluar la opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el recinto, aplico método SERVQUAL adaptado para evaluar la calidad del servicio del laboratorio clínico, conocer las expectativas, la percepción del servicio y la preponderancia de las dimensiones de la calidad del servicio, obteniéndose los resultados: participaron 382 usuarios, 63% mujeres, 61% menores de 37 años; 69% tenían buen nivel académico; 69% de los usuarios pertenecían a los programas de medicina general y emergencia. Se encontró que el 92% de cumplimiento de las expectativas los usuarios estarían totalmente satisfechos. Sin embargo, la percepción en el cumplimiento de la calidad del servicio es 74%, lo que se considera moderadamente satisfecho.

Por último, autor Cuji, G. (2017) objetivo evaluar la satisfacción de atención de salud que reciben los usuarios que acuden para una atención médica, el estudio cuantitativo- descriptivo y transversal, instrumento escala SERVQUAL aplicada 360 beneficiarios. se concluyó que existe una insatisfacción de los usuarios relacionados al espacio de atenciones, que reciben del personal médico y de enfermería, insuficiencia de insumos médicos en el área de farmacia, inadecuada explicación al problema y tratamiento que debe realizar el paciente, por lo que se recomendó una evaluación periódica de la satisfacción y aportar ideas de mejora de la calidad.

En el ámbito nacional, se ha identificado el trabajo de Aspajo, U. (2018), objetivo general de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, tipo básico con diseño no experimental; nivel correlacional y de corte transversal, muestra 369 usuarios externos, se aplicaron dos cuestionarios, se aplicaron los estadísticos descriptivos, prueba de hipótesis a través del coeficiente de correlación Rho Spearman; asimismo, demuestran que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos.

Para el autor Aguirre, E. (2018) siendo su objetivo de determinar la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, estudio no experimental, diseño de estudio es correlacional de corte transversal; los métodos aplicados en la investigación fueron el deductivo e inductivo, muestra de 180 usuarios; que acudieron al puesto de salud, se utilizó dos encuestas debidamente validados por expertos, concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Por otra parte la autora Pintado, M. (2017) teniendo como el objetivo determinar la relación entre calidad de la atención con la satisfacción del usuario, la investigación es descriptiva correlacional no experimental; cuantifica la frecuencia y establece valoración estadística a las relaciones y correlaciones entre sus variables, muestra de 149 usuarios; la recolección de datos fue la escala multidimensional SERVQUAL adaptada por el MINSA, se aplicó la encuesta, prueba estadística de Pearson lo que permitió concluir: que

existe una correlación positiva de intensidad alta con valor 0.829, entre la satisfacción del usuario con calidad de atención que brinda el personal de emergencia del hospital.

Para la O.M.S. (1986), plantea: “la calidad de atención es vital en los nosocomios, por ello a atención brindada se da: diagnósticos y tratamiento de pacientes, para el bienestar de los mismos, bajo estas premisas la organización realiza diversas reuniones a nivel mundial en la búsqueda de los estándares de políticas de atención y profesionalismo. Además de plantea la racionalización de los recursos médicos, plantear políticas preventiva de seguridad del enfermo durante la permanencia en los establecimientos y con ello generar un gran impacto en la calidad de atención (p.5).

Mientras tanto en el nuestro país; según lo plantean los autores Gonzales, Rabanal, & Henao (2016) publicación: denomina “políticas de gestión Perú”; mencionan que hoy en día hay diversos programas de atención medica tanto para el publico en general y aquellos que son cubiertos por los empleadores. Siendo el primer punto que establece el derecho a la salud y el segundo punto cubre a la población no considera en la primera. Entre tanto el gobierno vigente aprobó la Ley A.U.S. dirigido inicialmente para la población ubicada en regiones priorizada (pobreza y extrema pobreza), por otro lado el sistema de atencion gratuita (SIS) diseñada para cubrir las necesidades del ser humano, consideras vulnerables que no cuentan: documentos de identidad nacional y todo aquel ciudadano que no cuente con un seguro de atencion. Por su parte el gobierno a través del Ministerio competente asume y programa el financiamiento planteado.

Visto, desde la perspectiva de la salud el MINSA (2011) y la Sociedad Peruana, plantearon como propósito al 2020 en lo que refiere a mejorar la atencion y el objetivo es establecer prioridades y consignas de atención: i) equitativa e integral; ii) atención oportuna; iii) informada; iv) segura y efectiva, poniendo énfasis sobre los derechos, reserva y confidencialidad en la relación médica, adecuación a los enfoques de género y el manejo de la salud física, mental y social (p.28).

De acuerdo a los requerimientos el MINSA (2009 y 2011) como ente rector de la salud propone normas referidas al sector, para lo cual han elaborado una gama de interrogantes relacionados al tema: a) condición fundamental para el desarrollo humano, vida plena y digna; b) calidad en salud socioeconómica: sin discriminación de raza, género o religión (derecho constitucional aprobado); c) calidad en salud como lineamiento (p.23-28). En consecuencia se determina que todos los ciudadanos tienen derecho a contar con un seguro de salud gratuito y de calidad.

Por su parte los autores Losada et al (2007), señala: “calidad de atención de salud” denominado investigación a la literatura referida al marketing, publicado Colombia, enfocados desde la autoría de Donabedian (1981 y 1989), define la calidad desde la perspectiva técnica, planteando objetivos de los servicios que se les presta, se puede explicar por dos razones: la descentralización ineficiente que obliga a los entes territoriales a asumir, sin ninguna preparación la atención de programas básicos de salud; por otra parte, la implantación del sistema de aseguramiento. Mediante Ley 100 de 1993, art. 153 sobre el tema de la calidad, prevé que el sistema general de seguridad social debe establecer mecanismos de control de los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna; personalizada; humanizada e integral (p.123).

En relación a los párrafos antecitados, para una mejor comprensión de la primera variable se ampliará detalladamente algunas definiciones: planteadas el sobre tema “calidad de atención al usuario externo” UFS –INO, Lima 2019, para tal efecto se desarrollará de la siguiente manera:

El propósito de definir la “calidad de atención” el cual abarca múltiples hechos Estrada (2009), plantea en su redacción “la calidad” o eficiencia de entidades del estado brindar atención de calidad a través de los diversos servicios a precios económicos y mantener la competitividad de calidad (p.228).

Por otra parte Epidemexico (2013), menciona: “durante muchos años atrás en los nosocomios se atienden a las personas a quienes se les conoce por “usuarios” o

“pacientes”. Mientras que en el sector privado como “clientes” se relaciona a la posibilidad que tiene la persona de exigir un servicio de calidad pues al tener la capacidad de pagar lo ubica en una zona de elegir, es por ello que en los nosocomios públicos no es usual llamar a la persona cliente por que al hacerlo se le da la libertad de exigir libre y abiertamente hacer atendido con un trato personalizado, oportuno y respetuoso además de ser informados (pacientes y familiares) de una manera comprensible y oportuna. (p.3), en relación a la publicación a los pacientes se les categoriza de manera diferente y la calidad de atención es diferenciado.

En el artículo Rev. Bras. Enferm. (2019) sobre: “calidad de la atención” hace referencia a la necesidad de adoptar cuidados de larga duración basados en la participación de la familia, del equipo de salud y de los diferentes servicios que se brinda en los entes de salud. Podemos deducir el trabajo en conjunto nos permite crear un ambiente cálido para el paciente y familiares.

Con respecto a la “calidad de atención” la Revista da Escola de Enfermagem da USP (2019) se publicó el estudio transversal realizado en tres unidades-hospitalización con usuarios de 18 a 80 años, durante al menos 72 horas. Se aplicó un instrumento y la escala SERVQUAL, para medir el nivel de satisfacción. La recopilación de los datos se produjo en dos etapas, donde a los usuarios identifican una mejor empatía y atención durante el período lectivo, sin embargo dicha percepción no se reflejó en la seguridad y confiabilidad con relación a la calidad de servicio. De acuerdo a la publicación se considera como parte esencial evaluar a la calidad de atención según la realidad del nosocomio.

Según el estudio de los autores Mano et al (2019) “calidad de atención” medido a través del instrumento SERVQUAL, puede capturar la esencia de qué calidad de atención (servicio), representa la percepción sobre el servicio prestado a través de expectativas de los clientes. Donde los autores realizan la comparación la excelencia y el servicio percibido por el cliente.

Calidad

Respecto, (calidad de atención) se define: calidad y calidez a todos por igual sin excepción de niveles de estrato social (raza, religión, lugar de origen, pensamiento y género) esto permite observar calidad de atención dirigido pacientes durante su permanencia en el nosocomio. Sin embargo la calidad está directamente vinculado a la satisfacción sobre las necesidades y exigencias del paciente, teniendo como objetivo buscar los máximos beneficios al menor costo. Citado por Rondón (2010, p. 64).

Atención

Mientras tanto en relación a la atención, el autor Rodríguez (2008, p.34) plantea que es la manera de conseguir que el paciente se encuentre satisfecho por una atención, asimismo durante ello casi siempre se ofrecen otros servicios; para lo cual es prescindible centrarse en los diferentes factores como: observar, escuchar y por ultimo opinar, a través de ello lograr la complacencia de las necesidades básicas y definir el público al cual atenderemos.

Calidad de atención

En relación al tema se define ante todo cumplir con los estándares de calidad sobre atención sanitaria establecido para el sector, con el cual son evaluados periódicamente a los nosocomios, poniendo énfasis sobre la forma de atención a los pacientes, con el cual se garantiza su seguridad y bienestar.

El aporte de Massip et al. (2008) señalan: “calidad en la atención” como las distintas actividades que brinda un nosocomio accesible y equitativo con personal sumamente buenos y teniendo en cuenta los recursos disponibles para lograr la satisfacción del usuario con la atención percibida. Podemos resumir que la calidad de atención es esencial, ésta relacionado a los valores positivos y evitar lo negativo.

Para Urrutia & Poupin (2008) plantean: “calidad de atención” en dos puntos: a) constituidos por la “persona”; “usuario” o “paciente” y en un segundo término: a) calidad

del lugar, estos conceptos están globalmente aceptados y son el objetivo diseñado en la mayoría de las encuestas existentes en salud. Sobre el tema se prioriza que la calidad de atención se debe poner énfasis: i) prevención y tratamiento; ii) reducir los posibles daños y finalmente iii) uso de recursos eficiente.

Lacerda et al (2017) en el (PMAQ-AB) indica que su objetivo: perfeccionar la eficacia del cuidado del prestación público-salud, para los cuales se plantearon múltiples elementos que influyen en la satisfacción de los pacientes en los servicios de atención básica en Brasil, la percepción del usuario que el equipo de salud no procuró atender sus necesidades y problemas internos de la unidad de salud; la sensación del usuario de no sentirse respetado por los profesionales, o de sentirse respetado sólo eventualmente, en relación a sus hábitos culturales, costumbres y religión, por ello en el estudio reveló la importancia del compromiso de equipos y gestores en la mejora del acceso, satisfacción de las necesidades básicas del usuario.

Resultados: variable: Calidad de Atención, deriva las dimensiones

Elementos tangibles

Por su parte, Zeithman et al (2002) sobre la publicación de los autores en relación a la infraestructura del nosocomio o lugar donde se atiende a ciertos números de pacientes o clientes, deben presentar buena apariencia, seguridad, limpieza del lugar, orden, comodidad haciéndolo más confortable su permanencia (p.105), de acuerdo con los autores la prioridad del usuario es su bienestar y satisfacción.

Dentro de este orden de ideas el R.A.E. precisa: “procede de la palabra en latín tangibles; adjetivo “que se puede tocar”; vale mencionar que es visible, por su parte U.P.C.A. S.A.C CIBERTEC (2007) podemos definir que la prioridad para los establecimientos tiene que ser la satisfacción del usuario al cubrir sus expectativas, brindándoles ambientes confortables, atención de calidad por parte de los colaboradores, el acervo documentario y materiales de comunicación que entregan en la primera vista, es

imagen para la institucion, que debe proyectar lealtad, imagen física con el fin de cubrir las expectativas del cliente” (p.23),

Fiabilidad

En relación al tema Parasuraman et al (1985) señalo: “destreza para ejecutar servicios ofrecidos de forma confiable y esmerada” (p.109). Este punto hace hincapié a la actitud confiable y precisa que demuestran los colaboradores del nosocomio.

Para Kripeendorff (1990) precisó: “este punto pone énfasis en el contenido de validez, el cual simboliza que generan la semejanza entre ambos estados psicológicos” (p. 33).

Capacidad de respuesta

Por su parte Drucker (1990) especificó “la capacidad de respuesta”:

Predisposición hacia los usuarios durante la atención; también es considerado parte de este punto, cumplir con los compromisos asumidos; fácil trámite de los servicios (p.42). Podemos resumir: usuario, servicio y ambiente.

Seguridad

Citado por Urriago (2011) “se plantea como prioridad la atención a los pacientes, puesto que depende mucho demostrar eficiencia y eficacia, durante la atención de los usuarios y el diagnóstico por parte de su médico tratante” (p. 44). Sobre el tema definimos algunos puntos sobre seguridad: a) ubicación apropiada del usuario; b) idoneidad del personal de salud y c) cumplimiento de medidas de seguridad.

Sobre el asunto Parasuraman et al (1985) determinaron: sobre el punto que la confianza que se tiene a un servicio y es la ausencia de riesgo o peligro. Durante el tiempo

de las atenciones brindados por el personal, además el personal debera persuadir al usuario para abtener su confianza”(p.25).

Empatía

Hace énfasis en “conocer y comprender” lo que el usuario o pacientes requieren durante su tratamiento, teniendo en consideración los males del pacientes, de tal forma que el personal lo demuestre”, citado por Urriago (2011, p. 42). Quiere decir que es ponernos en el lugar del otro (sentimientos y emociones).

En relación al tema Zeithman et al (2002) señalan que la “empatía, es atender y comprender a los pacientes uno por uno, cuidadosamente” (p.103). Al respecto puedo decir sobre el punto que los seres humanos deben apoyarse entre sí.

Para los autores Mead et al (2003) - citados por Aliny et al, quienes señalan empatía: “las habilidades cognitivas que está directamente relacionada con el altruismo, el amor al prójimo, la capacidad de apoyar y preocupación por el otro” (p.23). Se puede relacionar el apoyo al prójimo en las diversas situaciones.

El Estado através del MINSA ha elaborado planes estratégicos de medición y evaluación sobre satisfacción del paciente, ya que actualmente la afluencia a los nosocomios se ha incrementado a nivel nacional, ante este hecho y por la falta de cobertura, los pacientes se encuentasn insatisfechos por el sistema de atención, generándose la necesidad de identificarlos (sencillas y practicas). Al respecto se aplicó la metodología SERVQUAL “[...] elaborada por los autores Parasuraman et al (1988) modificado que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS-Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud

el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención (p.11).

Para Kotler et al (2006) señalaron “la satisfacción del usuario”, implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Planteado los datos de las expectativas: Si las respuestas cumplen las expectativas, los paciente quedaran satisfechos, caso contrario los cliente queda insatisfecho (p.144). Sintetizando el tema: desde la perspectiva del enfermo en la medida de eficacia según la opinión de los pacientes.

La International Organization for Standardization, planteo la Norma I.S.O 9000, (2005) “la apreciación de los usuarios en relacion a grado en que se han cumplido sus perspectivas", sobre el tema se planean aspectos muy importantes sobre las quejas de los usuarios; al no ser atendidos correctamente, como registrar sus datos adecuadamente.

Respecto al tema Cadotte et al (2017) en el artículo mencionan: “los servicios como un concepto complejo que está relacionado directamente al modo de vida, vivencias actuales y vivencias futuras” (p.2), en la publicación define como resultado un cliente satisfecho.

Refiere el mencionado López, J. (2019) en su publicación relacionado a las características de los niveles de satisfacciones del “paciente” “usuario”, siendo la percepción del servicio admitido por el afiliador del Seguro Popular (SP), siendo los porcentajes obtenidos en los grados de satisfacción por la atención percibida y el tiempo de espera, demuestran amplia satisfacción con el servicio, principalmente por el trato recibido y la ubicación del mismo. De acuerdo al autor citado su objetivo es que se debe haber comunicación cordial entre el personal y paciente y lograr la satisfacción del afiliado.

Como resultado del estudio Cantarero et. al (2016), consideran los objetivos de la investigación: identificar y determinar eventos que determinen las diferencias de satisfacción entre las diferentes unidades que integran la unidad de gestión clínica y aspectos mejorables en la atención de los pacientes, para ello se tuvo en consideración la seguridad que transmite el personal, amabilidad, puntualidad de consultas médicas, estado de instalaciones, tiempo de demora en el proceso de atención (médico–paciente). En resumen es prioritario cubrir las expectativas del paciente.

Los autores Vásquez et al (2016) plantean “sobre necesidad de generar instrumentos que se utilicen en los variados procesos en los distintos ámbitos de evaluación, donde se observa una fuerte influencia de la globalización, en este contexto, donde el usuario cumple un rol primordial en el funcionamiento del sistema en los servicios de salud, lo que respecta al concepto de satisfacción del paciente lleva directamente a plantear la subjetividad del tema que sea tangible, realizable y practicable. Por lo mencionado, muchos autores contemporáneos se basan en los mismos principios y elaboran distintas pautas preocupados en la satisfacción del usuario.

Como resultado de las investigaciones los autores Bucchi et al. (2012) definen: “satisfacción del usuario” en relación a lo que quiere y con lo que se recibe (producto o servicio) en relación a las expectativas y insuficiencias de los pacientes.

Por su parte Massip et al (2008) mencionan: satisfacción del usuario con la atención recibida, el mismo que tiene como objetivo reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Para los autores Pirani et al (2007), en relación al tema de estudio se plantea parciamente estructurada datos empíricos los cuales fueron recolectados a traves de entrevistas, para ello se han determinado las dimensiones: resolutivead, accesibilidad,

infraestructura y equipo, las insatisfacciones predominaron en relación al ambiente, además por el tiempo de espera y la accesibilidad organizacional.

Según Numpaque et al (2019) indican: mediante el modelo SERVQHOS permite evaluar al usuario en los diferentes servicios de atención. Siendo la percepción del usuario en un factor importante para establecer planes de mejora dentro del nosocomio en las actividades administrativas.

Problema General

¿Que relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo UFS –INO, Lima 2019

Problema específico 1

¿Que relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019

Problema específico 2

¿Que relación existe entre fiabilidad y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019

Problema específico 3

¿Que relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019

Como resultado a la Justificación del estudio, en relación a los aspectos rigen y están orientadas a brindar atención oportuna; aceptable y asequible planteado por la OMS y como resultado generado en el presente trabajo de investigación en la UFS-INO, Lima 2019, se propondrá mejoras en relación a las variables propuestos.

Por consiguiente en el aspecto teórico, nos permitirá verificar con la finalidad mejorar de manera objetiva los indicadores de las variables en estudio (calidad y satisfacción) en la UFS-INO, Lima 2019.

Con respecto al aspecto práctico, deriva en que la información obtenida estará a disposición de la UFS-INO, Lima 2019, los resultados contribuirían con la mejora continua de la institución en toma de decisiones y organización de actividades. Se podrá adoptar medidas correctivas en todos los niveles para una atención efectiva, eficiente, ética y segura con la finalidad de mejorar la imagen institucional.

Por último, en el aspecto metodológico el estudio pretende determinar y establecer vínculo entre las variables del estudio, siendo analizado el instrumento técnico que permitiera fundamentar los datos obtenidos y la elaboración de ilustraciones futuros.

Objetivo General

Determinar la relación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo UFS –INO, Lima 2019

Objetivo específico 1

Determinar la relación de los elementos tangibles con la satisfacción del usuario UFS –INO, Lima 2019

Objetivo específico 2

Determinar la relación que tiene la fiabilidad con la satisfacción del usuario externo UFS –INO, Lima 2019.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que tiene la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo UFS –INO, Lima 2019.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que tiene la seguridad con la satisfacción del usuario externo UFS –INO, Lima 2019

Objetivo específico 5

determinar la relación que tiene la empatia con la satisfacción del usuario externo en la UFS –INO, Lima 2019.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en la UFS-NO, Lima 2019

Hipótesis específico 1

Existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019

Hipótesis específico 2

Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario UFS – INO, Lima 2019

Hipótesis específico 3

Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019

Hipótesis específico 4

Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019

Hipótesis específico 5

Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario UFS- INO, Lima 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Durante el desarrollo la investigación presenta un enfoque cuantitativo, ya que tiene pasos secuenciales de procesos y probatorio a seguir, sin eludir etapas precedentes, asimismo; en el vaciado de datos se utiliza de utiliza la hoja de cálculo y S.P.S.S, la investigación cuantitativa “[...]” considerandose como idea y siendo parte de una necesidad. Citado por Hernández (2010, p.16).

De acuerdo con el tipo de indagaciones anteriores, se utilizó la aplicada, en donde Chávez. P. (2007) señala que “[...]” por el trabajo de investigación, el objetivo prioritario es resolver el problema en un tiempo corto, dirigida a la aplicación inmediata, y plantear propuestas concretas para enfrentar el problema. (p.135). sobre el punto se define: menos tiempo y propuesta concretas.

En relación al diseño del trabajo presentado se aplico un diseño no experimental, porque las indagaciones se inicia la investigación en el punto cero (sin manipular) de manera intencional la variable y en los que sólo observamos a los fenómenos en su contexto originario para su posterior examinación, en tal sentido no se buscará poder realizar experimento o pruebas directas sobre la variable, sino en base a la información previa ya conocida y estudiada, poder sustentar y determinar los resultados deseados en el presente estudio. (Hernández y Col (2006). Asimismo se indica que es de carácter transversal, ya que su propósito busca y juntar los datos de un determinado tiempo.

Según la investigación que se plantea en la presente es descriptivo correlacional, por su diseño que asume el trabajo es no experimental transversal, ya que busca definir y señalar prioritariamente las dos variables y definir la relación o interacción, que pueda existe entre dos o más variables planteadas, aplicándose el diseño correlacionado, con el fin de comprobar si hay relación o no entre las variables propuestas. Hernandez (2014, p.103). En resumen se plantea el siguiente esquema:

Dónde:

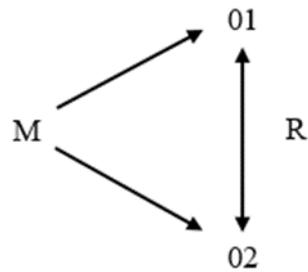


Figura 1. Rango de muestra

M:usuarios de la unidad funcional de seguros en el INO

V1 (O1):calidad del atención

V2 (O2):satisfacción del usuario externo

R:correlación existente

2.2. Variables de operacionalización

Con respecto a definiciones operacionales variable -“calidad de atención”, Parasuraman et al (1988), “siendo la incompatibilidad obtenida al realizar la verificación de las percepciones relativas a la primera variable, el cual se define al realizar un balance entre lo que quiere obtener y lo que se percible, las dimensiones del tema: usuarios externo: elementos tangible; fiabilidad1; capacidades de respuestas; seguridad y empatía; criterios-segunda variable: calidad funcional; calidad tecnica; valor de servicio; confianza y expectativas, para ello se aplicará un terminado resumen de preguntas, escala Likert, el cuestionario será aplicado a los asistentes a la UFS-INO, Lima 2019.

Tabla 1. Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Reconocimiento de la estructura de las instalación	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal	
	Reconocimiento del personal que laboran			
Fiabilidad	Usuario orientado sobre el procedimiento a seguir	6, 7, 8, 9, 10	Escala de Likert	
Capacidad de respuesta	Información adecuada sobre procedimientos y medios que permitan a los usuarios atenderse oportunamente	11, 12, 13, 14	Totalmente de acuerdo (1)	Deficiente (22-44)
			En desacuerdo (2)	Regular (45-66)
			Ni en acuerdo ni desacuerdo (3)	Bueno (67-88)
Seguridad	Atender a los usuarios en las diversas situaciones y brindarles el apoyo necesario	15, 16, 17, 18, 19	De acuerdo (4)	Excelente (89-110)
Empatía	Atención individualizada y comprender las necesidades de los usuarios	20, 21, 22	Totalmente de acuerdo (5)	

Fuente: realización propia

Tabla 2. Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles y rangos
Calidad funcional	Solución de quejas	1, 2, 3, 4	Ordinal	
	Servicio esperado			
Calidad técnica	Personal dispuesto a colaborar	5, 6	Escala de likert	Muy insatisfecho (14-28)
	Servicio mejorado			Totalmente de acuerdo (1)
Valor de servicio	Mejoras en el servicio	7, 8, 9	En desacuerdo (2)	Insatisfecho (29-42)
	Servicios conformes			Ni en acuerdo ni desacuerdo (3)
Confianza	Unidad que transmite confianza	10, 11	De acuerdo (4)	Satisfecho (43-56)
	Precios y tasas adecuadas			Muy satisfecho (57-70)
Expectativas	Solución de problemas	12, 13, 14	Totalmente de acuerdo (5)	
	No cometer errores			
	Preocupación por las necesidades de los usuarios			
	Servicios adaptados			
	Atención personalizada			
	Personal preparado			

Fuente: realización propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Esta definida como el vinculado de elementos humanos a quienes se le propone unas preguntas de un determinado tema, sobre aspectos: asistencia médica, calidad de atención, preventiva, curativa y más relacionados a la salud, en las condiciones de máxima eficiencia, por su parte los autores Hernandez (2014) definen: una población o encuestados que señalan una información excepcional para el desarrollo de un estudio de investigación”. En tal sentido a fin de determinar el número de usuarios externos atendidos en la UFS – INO, Lima 2019, está conformado por 8352 pacientes atendidos del 01 al 30 de junio de 2019.

Tabla 3: Escala de pacientes atendidos

Área	Fechas	Usuarios
Unidad. Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Csmpos”, Lima 2019	N.º semana 1 N.º semana 2 N.º semana 3 N.º semana 4	del 01 al 08 de junio 2019 del 09 al 15 de junio 2019 del 16 al 22 de junio 2019 del 23 al 30 de junio 2019
	Total	2089 2078 2086 2099 8352

Fuente: elaboración propia, archivo INO

Muestra

En relación al tema nos brindara la información necesaria para poder realizar las generalidades requeridas y representativas a ser aplicadas en la población descrita; por ello la muestra es definido (población o universo), las cuales se puede definir con el criterio por ello Hernández (2014, p. 174), planea (muestra) es esencial, sobre el cual se aplicara el muestreo censal ya que los encuestados conforman un grupo reducido, analizando la totalidad de población, con el fin de determinar el tamaño de (muestra), se usó la fórmula y el cálculo del tamaño de la muestra fueron: nivel de confianza al 95%,

error de precisión al 0.5%, la distribución-muestra se realizó de manera aleatoria del total de la población.

Formula aplicada

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

En donde:

n=es el tamaño de la muestra de usuarios externos

Z=nivel de confianza (95%). Valor de la distribución normal = 1.96

p=valor p = 0.50 es la proporción de éxito

(1-p)= valor = 0. 50 proporción de fracaso.

E= error de precisión = 5%

N=tamaño de la población= 8, 352

Determinación-nuestra:

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

Con respecto al “ tipo de muestreo aplicado fue el probabilístico aleatorio simple. En relación al tema, para la presente indagación la muestra será de 368 pacientes, quienes concurrieron a los servicios en la UFS – INO, Lima 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tafur (2016) señala y plantea técnicas que constituye planteamientos específicos y concretos de tal forma que son específicas y tienen como propósito operacional de recabar datos. (p.153). En síntesis podemos decir que las indagaciones pueden darse de manera eficiente.

En la investigación se desarrollara con la técnica psicométrica, en la cual aplicaremos (cuestionario) para definir, referente a las variables estudiadas y con los datos obtenidos se elaborara el marco teórico para lo cual se aplicara la escala de likert, para conseguir la significancia en sus resultados.

Instrumento:

En relación a los instrumentos, que serán ejecutados por la investigadora, con el fin de tener cercanía a los pacientes y realizar las preguntas con el fin de obtener datos (Información) objetiva posible de ellos, señala el autor Peña (2015, p.23).

Tabla 4. Identificación de las técnicas e instrumentos

<i>Variables</i>	<i>Técnicas</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Calidad de atención</i>	<i>encuesta</i>	<i>cuestionario</i>
<i>Satisfacción del usuario externo</i>	<i>encuesta</i>	<i>cuestionario</i>

En relación a la validez

Como complemento al tema Mesick, (1984), establece: el concepto propio de la lógica, el cual indica que es un argumento es la propiedad que se evidencia cuando la conclusión está implícita en las premisas planteadas” (p.742). Es decir, es la aceptación de cada uno de los instrumentos para poder ser aplicados, por parte de encargados en la rama de estudio:

Tabla 5. Validez del contenido por juicio de expertos

Expertos	Pertenencia	Relevancia	Claridad
Dr. Mori Paredes Manuel Alberto	Si	Si	Si
Mg. Mejía Guerrero Hans	Si	Si	Si
Mg. Castillo Canales Braulio	Si	Si	Si

Fuente: Realización propia

En relación a la confiabilidad

Identificándose el elemento, se calculan las confiabilidades de consistencia con el instrumento (α), asimismo el estadístico S.P.S.S versión 23, contando con los siguientes resultados:

Tabla 6. de confiabilidad- Alfa de Cronbach

	<i>N°-elementos</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>
<i>Calidad de atención</i>	22	,933
<i>Satisfacción del usuario externo</i>	14	,926

Tabla 7. Instrumentos de evaluación: variable: Calidad de Atención

<i>instrumento</i>	<i>cuestionario sobre el tema</i>
<i>Autor</i>	<i>Bach. Aguirre Paucar, Edgar Gamaniel</i>
<i>Año de elaboración</i>	<i>2018</i>
<i>Adaptado</i>	<i>Yaringaño Rivera, Yuly</i>
<i>Objetivo</i>	<i>Medir la calidad de atención</i>
<i>Destinatario</i>	<i>usuario externo en el puesto de salud “Morro de Arica”</i>
<i>Región</i>	<i>Ayacucho</i>
<i>Forma de administración</i>	<i>Individual</i>
<i>Contenido</i>	<i>5 dimensiones y 14 ítems: Elementos tangibles (1, 2, 3); fiabilidad (4, 5, 6); capacidad de respuesta (7, 8, 9, 10, 11); seguridad (12, 13, 14, 15, 16); empatía (17, 18, 19)</i>
<i>Duración</i>	<i>20 minutos</i>
<i>calificación</i>	<i>la escala de medición considerada, es la siguiente nunca= 0; raras veces= 1; algunas veces=2; frecuentemente=3; siempre=4</i>
<i>recategorización</i>	<i>nunca y raras veces= baja, algunas veces y frecuentemente = media, siempre= alta</i>
<i>instrumento de validez</i>	<i>0.36% r. de Pearson</i>

Fuente: Bach. Aguirre Paucar, Edgar Gamaniel

Tabla 8. Instrumentos de evaluación: variable: Satisfacción del usuario externo

instrumento	cuestionario sobre sobre el tema
Autor	Aspajo Quiroz, Ursula Pamela.
Año de elaboración	2018
Adaptado	Yaringaño Rivera, Yuly
Objetivo	Medir la satisfacción del usuario externo
Destinatario	Usuarios externo de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana
Región	Pucusana – Lima
Forma de administración	Individual
Contenido	5 dimensiones y 14 ítems: calidad funcional (1,2,3,4), calidad técnica (5, 6), valor del servicio (7, 8, 9), confianza (10,11), expectativas (12, 13, 14)
duración	60 minutos
instrumento de validez	totalmente en desacuerdo=1; en desacuerdo=2; ni de acuerdo ni en desacuerdo=3; de acuerdo=4; totalmente de acuerdo=4 0.976 Alfa de Cronbach

Fuente: Br. Aspajo Quiroz,

2.5. Procedimiento

En cuanto a los datos recabados por los cuestionarios, las cuales fueron procesadas: computadora y la hoja de cálculo Excel, los puntajes fueron por ítems, asignándoles por numeral y escalas: (1) totalmente en desacuerdo; (2) en desacuerdo; (3) ni en acuerdo ni desacuerdo; (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo, aplicando a la prueba estadística χ^2 , con el fin de determinar la similitud de las proposiciones planteadas.

2.6. Métodos de análisis de datos

Relación a las dimensiones: variable 1: definiéndose las dimensiones: elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía, y con relación a la variable 2 las dimensiones: i) calidad funcional; ii) calidad técnica; iii) valor de servicios; iv) confianza; y v) expectativas. Asimismo, se aplicará el programa estadístico SPSS y comprobar la hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Con respecto a este punto se respetará la autenticidad de los resultados. Además, las creencias religiosas, morales y las convicciones políticas, asimismo la propiedad intelectual; el cuidado la biodiversidad y del medio ambiente, por otro lado, la responsabilidad jurídica, social, política y ética, también mantener en reserva la identidad de los encuestados que asistieron a los servicios de la UFG-INO, Lima 2019, el proceso de base de datos serán desarrollados con la bibliografía especializada de trabajos previos impreso y en los repositorios digitales.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Variable: Calidad de Atención

Tabla 9. Niveles de percepción de la variable Calidad de Atención

		(fi)	(%)
Valido	Regular	120	32,6
	Bueno	213	57,9
	Excelente	35	9,5
	Total	368	100

Fuente: Elaboración propia

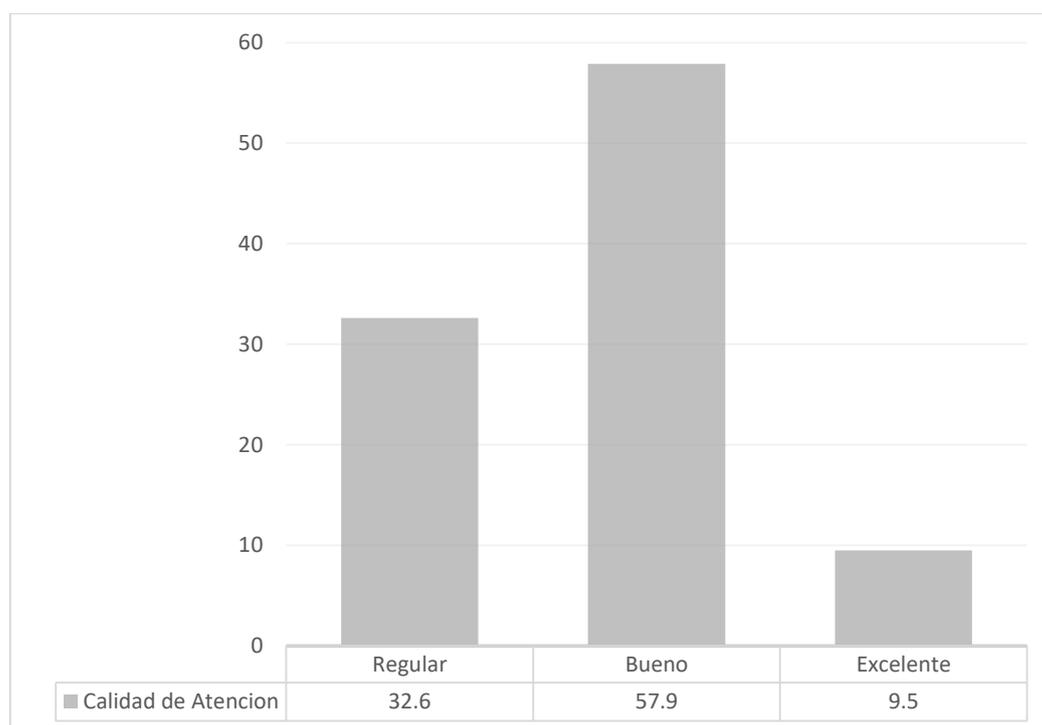


Figura 2. Niveles de percepción –calidad de atención

Tabla 9 y figura 2. Se observa que 32.6 % de la variable en estudio, sienten que atención es regular, 57,9 % bueno y 9.5 % excelente.

Tabla 10. Niveles de percepción las dimensiones de la variable Calidad de Atención

	Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	(fi)	(%)	(fi)	(%)	(fi)	(%)	(fi)	(%)
Elementos Tangibles			107	29,1	232	63,0	29	7,9
Fiabilidad			52	14,1	241	65,5	75	20,4
Capacidad de Respuesta	65	17,7	116	31,5	149	40,5	38	10,3
Seguridad	17	4,6	172	46,7	156	42,4	23	6,3
Empatía	9	2,4	175	47,6	124	33,7	60	16,3

Fuente: Elaboración propia

DIMENSIONES: CALIDAD DE ATENCIÓN

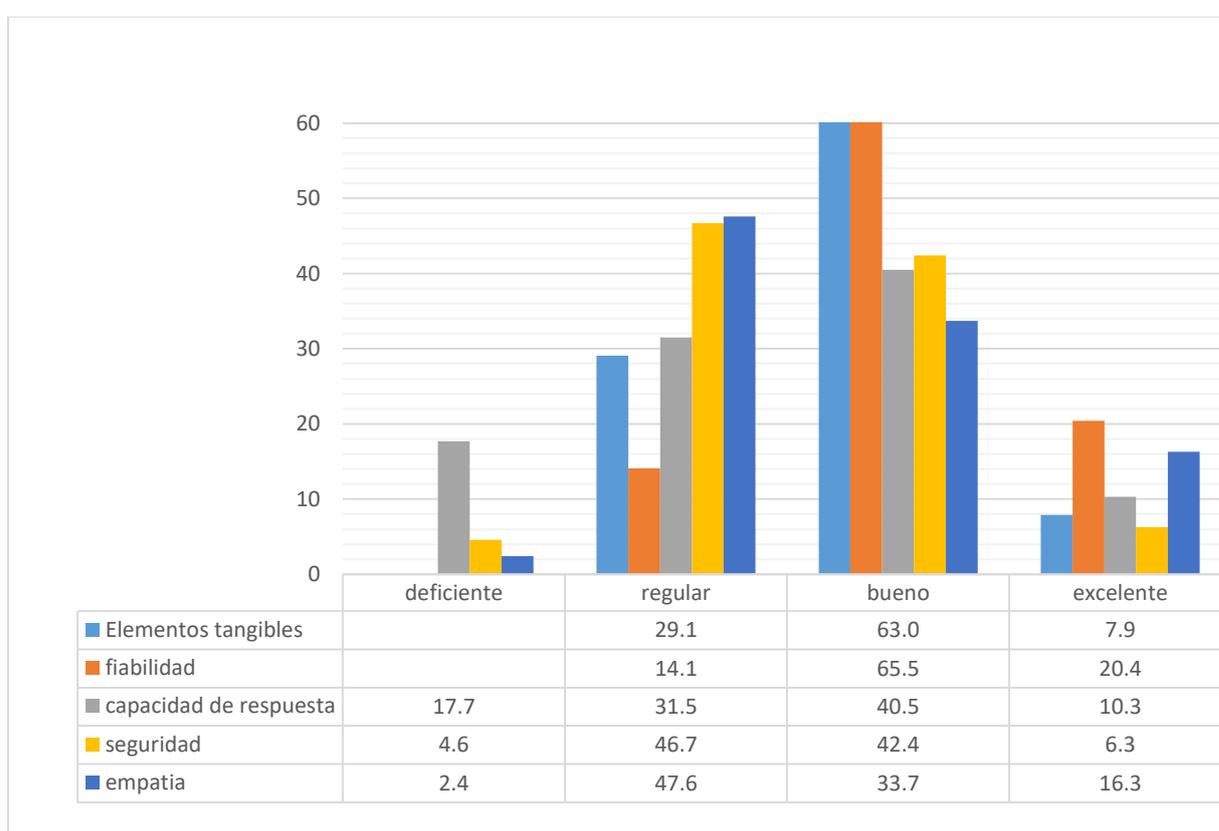


Figura 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable calidad de atención

Tabla 10 y figura 3. Se verifica el 29.1 % materia estudio, en relación a los elementos tangibles es regular, 63.0 % bueno y 7.9 % excelente. Mientras que en relación a la dimensión fiabilidad 14.1 % manifiestan que la atención es regular, 65.5 % bueno y 20.4

% excelente. Asimismo, en relación a la dimensiones capacidades de respuesta 17.7% señalan que la atención es deficiente, 31.5% regular; 40.3 % bueno y 10.3% excelente. De la misma manera en relación a la dimensión seguridad el 4.6% deficiente, 47.6% regular; 42,4% bueno y 6.3 % excelente. Por último, en relación a la dimensión empatía el 2.4 % afirman que la atención es deficiente, el 47.6 regular, 33.7 % bueno y 16.3 % excelente”.

Tabla 11. Niveles de percepción de la variable Satisfacción del usuario externo

		(fi)	(%)
Valido	Muy insatisfecho	62	16, 8
	Insatisfecho	98	26, 6
	Satisfecho	172	46, 7
	Muy satisfecho	36	9, 8
	Total	368	100

Fuente: Elaboración propia.

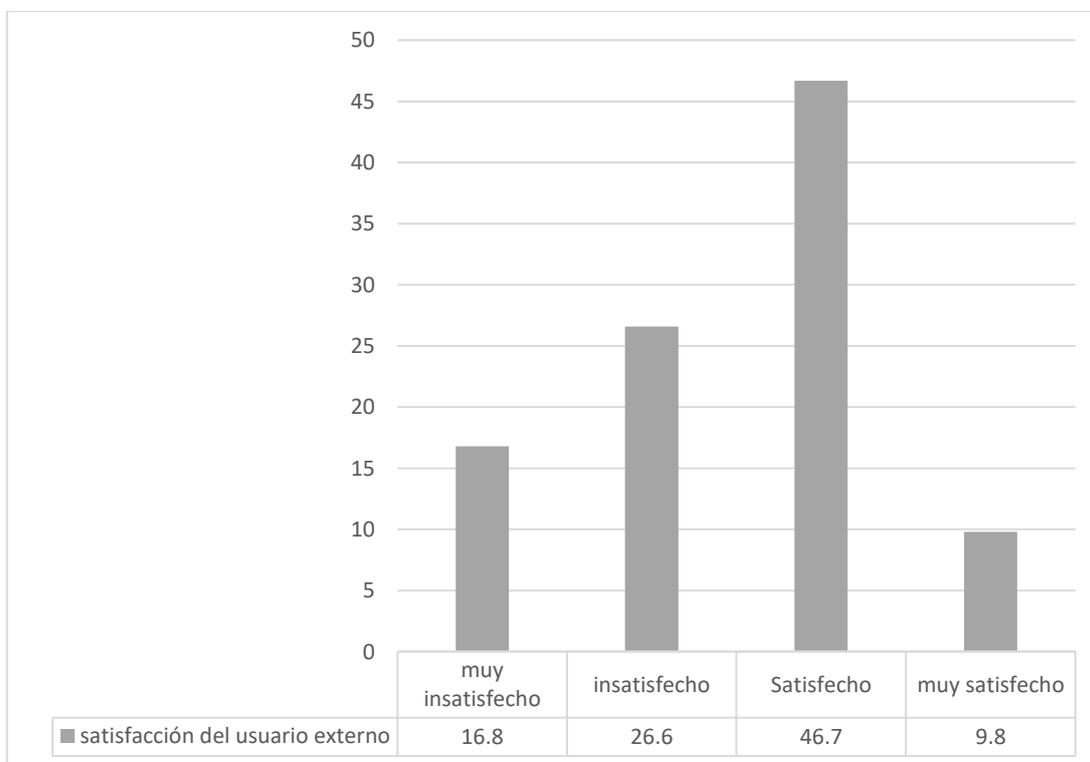


Figura 4. Niveles de percepción de satisfacción del usuario externo

Tabla 11 y figura 4, el 16.8 % usuarios se encuentran muy insatisfecho por la atención, el 26.6 % insatisfechos; 46.7 % satisfechos y 9.8 % muy satisfechos.

Tabla 12. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable- Satisfacción del usuario externo

	muy insatisfecho		insatisfecho		Satisfecho		muy satisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad funcional	95	25,8	73	19,8	148	40,2	52	14,1
Calidad técnica	46	12,5	202	54,9	92	25,0	28	7,6
Valor de servicio	116	31,5	63	17,1	134	36,4	55	14,9
Confianza	116	31,5	84	22,8	134	36,4	34	9,2
Expectativas	25	6,8	171	46,5	123	33,4	49	13,3

Fuente: Elaboración propia.

DIMENSIONES: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

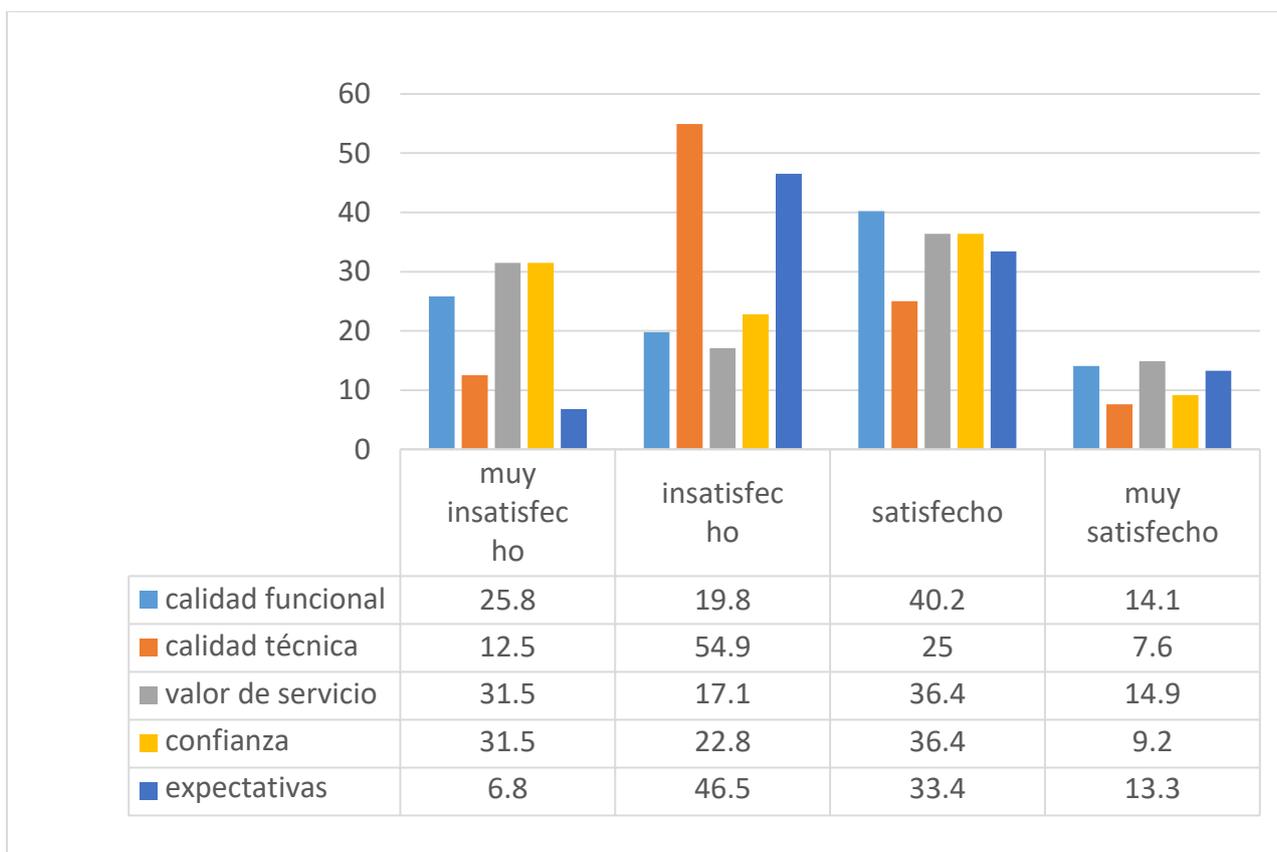


Figura 5. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo

Tabla 12 y figura 5, el 25,8% nuestra de estudio, en relación a la dimensión calidad funcional se encuentran muy insatisfecho, 19,8% insatisfecho, 40.2% satisfecho, y 14.1% muy satisfecho. Mientras que en relación a la dimensión calidad técnica 12,5%, se hallan muy insatisfecho, 54,9 insatisfecho, 25.0% satisfecho, y 7,6% muy satisfecho. Asimismo, en relación a la dimensión valor de servicio 31,5%, se sienten muy insatisfecho, 17.1% insatisfecho, 36,4% satisfecho, y 14,9% muy satisfecho. De la misma manera en relación a la dimensión confianza 31.5%, están muy insatisfecho, 22.8% insatisfecho, 36,4% satisfecho, y 9,2% muy satisfecho. Por último, en relación a la dimensión expectativas 6,8% se sienten muy insatisfecho, 46,5% insatisfecho, 33,4% satisfecho, y 13,3% muy satisfecho.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019.

1. Nivel de significancia: $(\alpha) = 95\% = 0.05$

2. Cálculo del Chi Cuadrado:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$X^2c = 88,364^a$

3. Determinación de Chi cuadrado de tabla: X^2c tabla con $(\alpha) = 0.05$ y $(GL) = 6$

$X^2t = 12,5916^a$

4. Decisión estadística: Si $X^2c > X^2t$, se rechaza la $H0$, se acepta la $H1$

5. Conclusión: Existe relación significativa en las muestras de estudio UFS-INO, Lima 2019

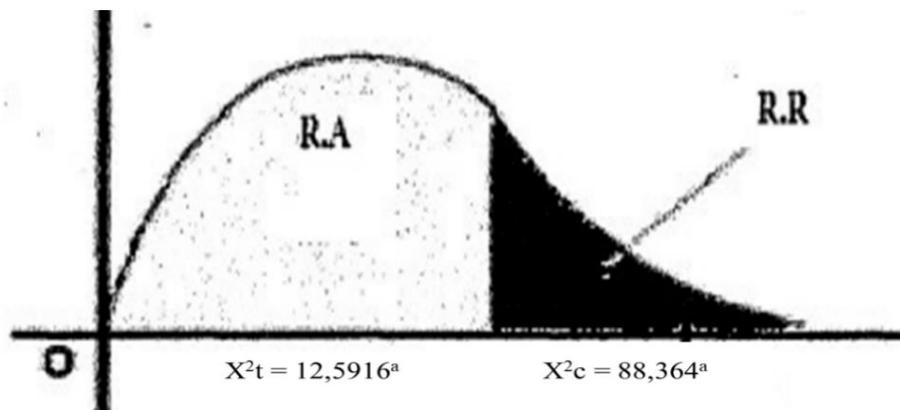


Figura 6. Zona de aceptación probabilística - X^2 - calidad de atención y la satisfacción del usuario externo

Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019.

1. Nivel de significancia: $(\alpha) = 95\% = 0.05$

2. Cálculo del Chi Cuadrado:
$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

 $X^2c = 47,393^a$

3. *Determinación de Chi cuadrado de tabla: X^2c tabla con $(\alpha) = 0.05$ y $(GL) = 6$*

$X^2t = 12,5916^a$

4. *Decisión estadística: Si $X^2c > X^2t$, se rechaza la H_0 , se acepta la H_1*

5. *Conclusión: Existe relación significativa en las muestras de estudio UFS-INO, Lima 2019*

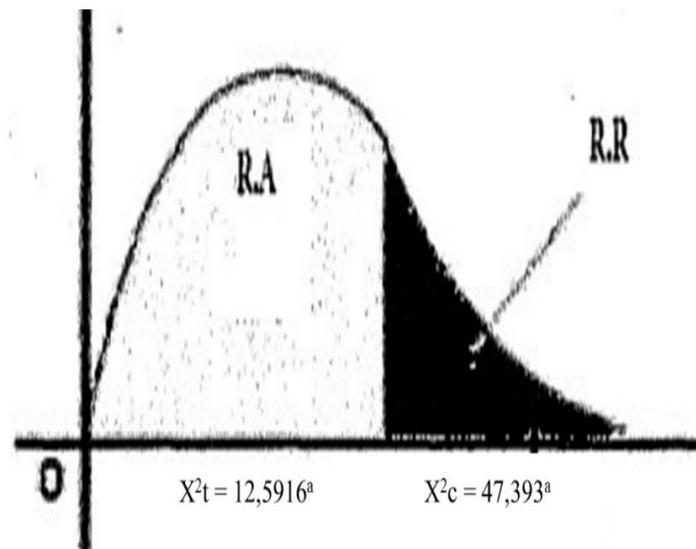


Figura 7. Zona de Aceptación Probabilística - X^2 – elementos tangibles

Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019.

1. Nivel de significancia: $(\alpha) = 95\% = 0.05$

2. Cálculo del Chi Cuadrado:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$X^2c = 44,889^a$

3. *Determinación de Chi cuadrado de tabla: X^2c tabla con $(\alpha) = 0.05$ y $(GL) = 6$*

$$X^2t = 12,5916^a$$

4. *Decisión estadística: Si $X^2c > X^2t$, se rechaza la H_0 , se acepta la H_1*

5. *Conclusión: Existe relación significativa en las muestras de estudio UFS-INO, Lima 2019*

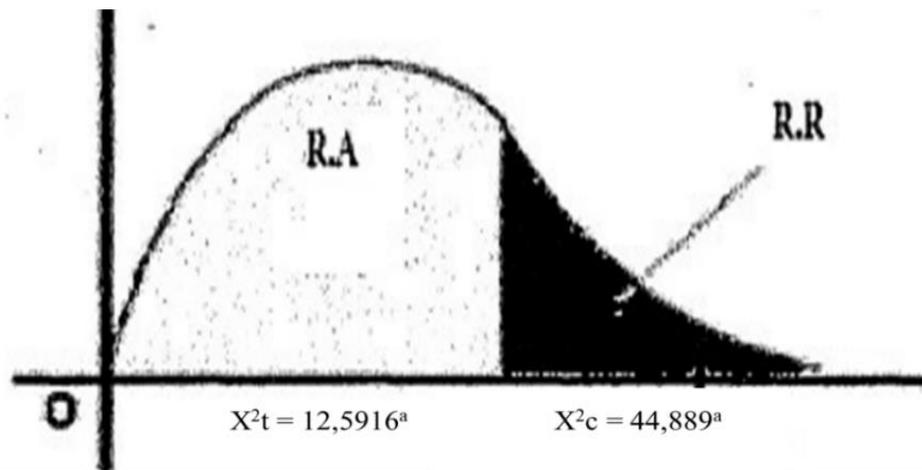


Figura 8. Zona de Aceptación Probabilística - X^2 – fiabilidad

Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019.

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO, Lima 2019.

1. Nivel de significancia: $(\alpha) = 95\% = 0.05$

2. Cálculo del Chi Cuadrado:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$X^2c = 147,588^a$

3. *Determinación de Chi cuadrado de tabla: X^2c tabla con $(\alpha) = 0.05$ y $(GL) = 9$*

$X^2t = 16,9190^a$

4. *Decisión estadística: Si $X^2c > X^2t$, se rechaza la H_0 , se acepta la H_1*

5. *Conclusión: Existe relación significativa en las muestras de estudio UFS-INO, Lima 2019*

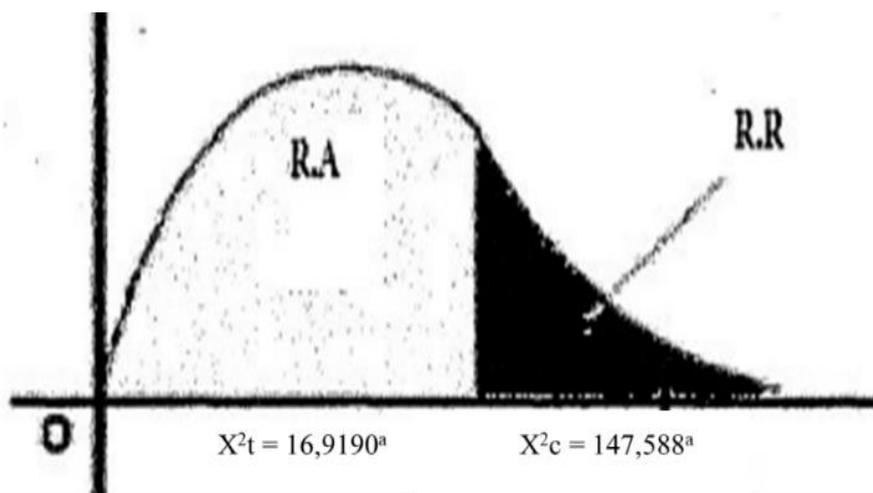


Figura 9. Zona de Aceptación Probabilística - X^2 – capacidad de respuesta

Hipótesis Específica 4

H1: Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO
Lima 2019

Ho: No existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO
Lima 2019

1. Nivel de significancia: $(\alpha) = 95\% = 0.05$

2. Cálculo del Chi Cuadrado:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$X^2c = 66,643^a$

3. Determinación de Chi cuadrado de tabla: X^2c tabla con $(\alpha) = 0.05$ y $(GL) = 6$

$X^2t = 16,9190^a$

4. Decisión estadística: Si $X^2c > X^2t$, se rechaza la H_0 , se acepta la H_1

5. Conclusión: Existe relación significativa en las muestras de estudio UFS-INO,
Lima 2019

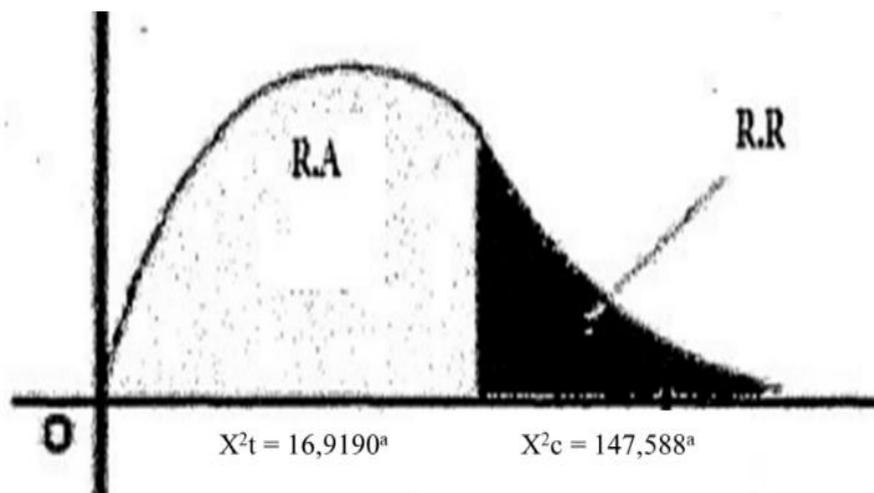


Figura 10. Zona de Aceptación Probabilística - X^2 – seguridad

Hipótesis Específica 5

H1: Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO Lima 2019

Ho: No existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario UFS-INO Lima 2019

1. Nivel de significancia: $(\alpha) = 95\% = 0.05$

2. Cálculo del Chi Cuadrado:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$X^2c = 154,660^a$

3. Determinación de Chi cuadrado de tabla: X^2c tabla con $(\alpha) = 0.05$ y $(GL) = 6$

$X^2t = 16,9190^a$

4. Decisión estadística: Si $X^2c > X^2t$, se rechaza la H_0 , se acepta la H_1

5. Conclusión: Existe relación significativa en las muestras de estudio UFS-INO, Lima 2019

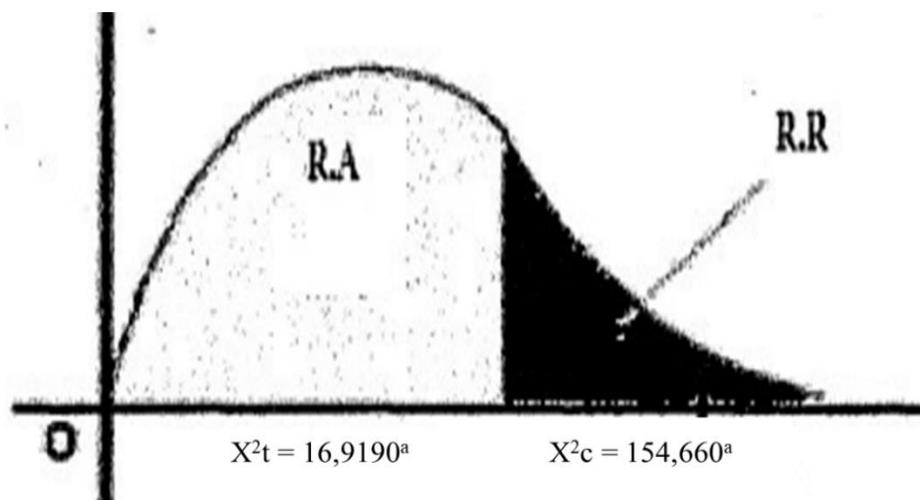


Figura 11. Zona de Aceptación Probabilística - X^2 – empatía

IV. DISCUSIÓN

De las evidencias anteriores se puede definir la situación del sector salud en el Perú en este siglo XXI, en relación a los resultados el estudio muestra la relación entre las variables 1 y 2 en la UFS-.INO, Lima 2019. Encontrando en el programa estadístico X^2c (88,364), es mayor al X^2t con 6 (GL) (12,5916) se halló el área probabilística de rechazo un 95% confianza y se acepta las variables del estudio son dependientes y se encuentran relacionados y al comparar las evidencias de Aspajo, U. (2018) en su trabajo de investigación denominado “calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018). Por otro lado, Aguirre, E. (2018) tema: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”- Ayacucho 2017). Concluye que existe una relación directa y significativa entre la satisfacción y la calidad de atención. El nivel referente a las variables estudiadas, como se evidencia en la UFS-INO, Lima 2019, que la información que se brindan a los usuarios cumplan sus expectativas, demuestren una buena capacidad para resolver y estar preparados ante las adversidades que puedan generarse, teniendo en consideración que la atención a los pacientes tiene que ser mejorado día a día, toda vez que los usuarios son más exigentes.

V. CONCLUSIONES

Primera

Existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo UFS-INO, Lima 2019; encontrando X^2c (88,364), el mismo es mayor al X^2t (12,5916) 6 (GL), ubicándose en el área probabilística de rechazo con un 95% de confianza y se acepta que las variables son dependientes y se encuentran relacionados.

Segunda

Existe una relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario UFS-INO Lima 2019; encontrando X^2c (47,393), el mismo es mayor al X^2t (12,5916), GL (6), al igual que en el primero.

Tercera

Existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Unidad Funcional UFS-INO Lima 2019; encontrando X^2c (44,889), el mismo es mayor al X^2t (12,5916), GL (6), al igual que en el primero y segundo.

Cuarta

Se determinó que, existe una relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario UFS-INO Lima 2019; encontrando X^2c (147,588), el mismo es mayor al X^2t (16,9190) GL (9), al igual que en el primero, segundo y tercero.

Quinta

Se determinó que, existe una relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario UFS-INO Lima 2019; encontrando X^2c (66,643), el mismo es mayor al X^2t (16,9190) GL (9) al igual que en el primero, segundo, tercero y cuarto.

Sexta

Se determinó que, existe una relación entre la empatía y la satisfacción del usuario UFS-INO Lima 2019; encontrando X^2_c (154,660), el mismo es mayor al X^2_t (16,9190) GL (9) igual que en el primero, segundo, tercero, cuarto y quinto.

VI. RECOMENDACIONES

Primera

Implementar un sistema de capacitación dirigido a los jefes de área y personal administrativo sobre calidad de atención.

Segunda

Mejorar el área de atención al usuario considerando un mobiliario moderno y equipamiento tecnológico de punta. Asimismo, la proyección de videos preventivos, distribución de merchandising y el uso de tickets por orden de llegada

Tercera

Implementar talleres trimestrales dirigidos a los colaboradores, para reforzar estrategias de atención al usuario

Cuarta

Implementar un módulo de atención al usuario, que permita orientar a los apacientes sobre los procedimientos de consultas, procedimientos quirúrgicos y acceso a los insumos médicos.

Quinta

Implementar un plan de seguridad que contemple la evaluación de riesgos, especificación de mantenimiento, plan de respuesta de incidentes, código de buenas prácticas, y plan de supervisión y e inspección a todos los ambientes

Sexta

Promover la evaluación protocolo de atención y alcanzar su optimización que permita elevar la satisfacción de los usuarios.

VII. REFERENCIAS

- Acosta et al (2011), Analysis of user satisfaction in primary health care centers in the province of Cordoba, Argentina, *Enfermería Global*, vol.10 no.21 Murcia ene. 2011. Recuperado: <https://bit.ly/2LTYw9x>
- Balestrini, M. (1997) *Como se elabora el Proyecto de Investigación*, Caracas: Editorial BL Consultores Asociados.
- Bernal, K. (2013). Instituto Nacional de Enfermedades Neoplasticas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Recuperado: <https://bit.ly/2P4SsNk>
- Bucchi et al (2012) Measurement of User Satisfaction in Patients Receiving Emergency Dental Care at Five Primary Health Care Centers. *Int. J. Odontostomat.* Recuperado: <https://bit.ly/35hs1tz>
- Cantarero et. al (2016) publicaron, web *Enfermería Nefrológica-Patient satisfaction as a component of quality in dialysis units/Unidad de Gestión Clínica de Nefrología. Hospital Universitario Reina Sofía. Córdoba. España:* Recuperado: <https://bit.ly/38pPMBy>
- Carrasco, S (2008) *Metodología de la investigación científica*. 2a. ed.Edit. San Marcos. Lima.ISBN: 978-9972-34-242-4. (5a. reimp. 2013)
- Cetrum (2015), Editor: Juan Arroyo Dr. Aníbal Velásquez Dr. Sebastián Céspedes Dr. Miguel Malo Dr. Julio Pedroza Alexandro Saco Dr. Víctor Zamora, *La salud hoy: problemas y soluciones*, Recuperado: <https://bit.ly/36qt9Lz>
- Cuji, G. (2017). Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. Ambato – Ecuador, Recuperado: <https://bit.ly/38puBPS>
- Ernest R. Cadotte, Robert B. Woodruff and Roger L. Jenkins (08 de 2017). *Journal Article-Expectations and norms in models of consumer satisfaction. marketing res*, 10(24). Recuperado: <https://bit.ly/355AP5n>

- Epidemexico, (2013). Recuperado el 27 de 09 de 2017, de epidemexico. Recuperado: <https://bit.ly/2PynAUx>
- Escorcía, O (2010) Manual para la Investigación: Guía para la formulación, desarrollo y divulgación de proyectos. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia.
- Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.
- Rodríguez. (2006). Atención auxiliar en la hospitalización del paciente. España: MAD S.L. Recuperado: <https://bit.ly/344zUkr>
- Hamui Sutton L, Fuentes García R, Aguirre Hernández R, Ramírez Dela Roche O. 2013) Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. México. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Quinta Edición.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición) México. Mc Graw Hill.
- Likert, R. (1932) A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology
- Oportunidad de la atención Anexo Manterola, C. & Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. Int. J. Morphol., 32(2):634-645, 2014. Recuperado: <https://bit.ly/2rvI73Y>
- Lacerda et al (2017) Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care, Cadernos de Saúde Pública. Recuperado: <https://bit.ly/2P72xta>

- López, J. (2019) User satisfaction in the affiliation to Seguro Popular modules, publicado en la pag. Horizonte Sanitario, vol.18 no.1 Villahermosa ene./abr./ Recuperado. <https://bit.ly/2RBYqqp>
- Losada Otálora, Mauricio; Rodríguez Orejuela, Augusto Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing Cuadernos de Administración, vol. 20, núm. 34, julio-diciembre, 2007, pp. 237-258 Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia.Cuad. Adm. Bogotá (Colombia), 20 (34): 237-258, julio-diciembre de 2007. Recuperado: <https://bit.ly/2DZ43qS>
- Massip et al (2008) The evaluation of health satisfaction: a challenge for quality, Revista Cubana de Salud Pública, Ciudad de La Habana oct.-dic. 2008. Recuperado: <https://bit.ly/36lTIXz>
- Massip Pérez et al. (2008) y Miranda Ortiz et al Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic, publicado en la página-International journal of odontostomatology. Recuperado: <https://bit.ly/2RD11Rc>
- Mano, H. & Oliver, R., (2016) Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction," Journal of Consumer Research, vol. 20(3), pp. 451-466, 1993. Recuperado: <https://bit.ly/38qcZ6m>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. Consultado el 18 de abril de 2008. Recuperado:<http://www.monografias.com/trabajos15/investientífica/investcientífica.shtm>
- Numpaque et al (2019), Quality of care in the outpatient surgery service from the user 's perspective, Revista de la Facultad de Medicina. vol.67 no.2 Bogotá Apr./June 2019. Recuperado: <https://bit.ly/2Lba1SU>
- Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de Tesis (4ª edición). Colombia: Ediciones de la U; 2014

- Oganizacion Mundial de la Salud (1986). Carta de Ottawa para la promoción de la salud. Conferencia Internacional para la promoción de la salud. Ottawa. Recuperado: <https://bit.ly/2wpaSOE>
- Orozco, J. (2017) Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua –Nicaragua. Recuperado: <https://bit.ly/2LCEGPI>
- Pardo, R. (2018) Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero de 2018, Recuperado: <https://bit.ly/2QsfbSw>
- Pérez, Y. (2015) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pecse Pecetto Andahuaylas, Recuperado: <https://bit.ly/2DQp8nt>
- Pintado, M. (2017) Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo; Recuperado: <https://bit.ly/2ECdXPU>
- Pirani et al (2007) User satisfaction from the perspective of acceptability in the family health scenario, Texto & Contexto – Enfermagem, vol.16 no.4 Florianópolis Oct./Dec. 2007. Recuperado: <https://bit.ly/2RE3Lxp>
- Pollyane et al (2016) Triage in an adult emergency service: patient satisfaction, publicaron en la Revista da Escola de Enfermagem da USP. Recuperado: <https://bit.ly/2PxTsbw>
- Revista da Escola de Enfermagem da USP (2019) Level of satisfaction of users of a teaching hospital. USP vol.53 São Paulo 2019 Epub Dec 02, 2019. Recuperado: <https://bit.ly/2YA0nVK>

- Roa, H. (2015). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del centro de salud Sócrates Flores Vivas, Managua – Nicaragua, Recuperado: <https://bit.ly/348m7Jw>
- Roldán, L., Balbuena, J. y Muñoz, Y. (2010) Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Sabino, C. (1992) El proceso de investigación. Panapo, Caracas, 216 págs. Ed. Panapo, Caracas, 1992, pags. 216
- Santos et al (2015) Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review, Cadernos de Saúde Pública, Cad. Saúde Pública vol.31 no.1 Rio de Janeiro Jan. Recuperado: <https://bit.ly/2rmfjel>
- Urrutia & Poupin (2008) y Miranda Ortiz et al Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic, publicado en la página-International journal of odontostomatology. Recuperado: <https://bit.ly/2RxbygG>
- Vara-Horna Arístides (2008) Manual de Investigación Empresarial Aplicada. Una guía efectiva para los estudiantes de administración, negocios internacionales y recursos humanos. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima
- Vásquez et al (2016) Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic, publicado en la pagina-International journal of odontostomatology. Recuperado: <https://bit.ly/2RBgroR>

ANEXOS

ANEXO 1- MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos, Lima 2019”

AUTORA: Yuly Yaringaño Rivera

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos 1:</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Objetivos específicos 1:</p> <p>Establecer la relación que existen entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicos 1:</p>	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Reconocimiento de la estructura de las instalaciones Reconocimiento del personal que laboran	1, 2, 3, 4, 5	Deficiente (22-44)
Fiabilidad	Usuario orientado sobre el procedimiento a seguir	6, 7, 8, 9, 10	Regular			

<p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos 2:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos 3:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Objetivos específicos 2:</p> <p>Establecer la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Objetivos específicos 3:</p> <p>Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco</p>	<p>Existe relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicos 2:</p> <p>Existe relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicos 3:</p> <p>Hay relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en la Unidad</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Información adecuada sobre procedimientos y medios que permitan a los usuarios atenderse oportunamente</p>	<p>11, 12, 13, 14</p>	<p>(45-66)</p> <p>Bueno</p> <p>(67-88)</p>
	<p>Seguridad</p>	<p>Atender a los usuarios en las diversas situaciones y brindarles el apoyo necesario</p>	<p>15, 16, 17, 18, 19</p>	<p>Excelente</p> <p>(89-110)</p>		
	<p>Empatía</p>	<p>Atención individualizada y comprender las necesidades de los usuarios</p>	<p>20, 21, 22</p>			
	<p>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</p>					
<p>Calidad Funcional</p>	<p>Solución de quejas</p> <p>Servicio esperado</p> <p>Personal dispuesto a colaborar</p> <p>Servicio mejorado</p>	<p>1, 2, 3, 4</p>	<p>Muy insatisfecho</p> <p>(14-28)</p>			

<p>capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos 4:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019?</p> <p>Problemas específicos 5:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros</p>	<p>Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Objetivos específicos 4:</p> <p>Establecer la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”- 2019</p> <p>Objetivos específicos 5:</p> <p>Establecer la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p>	<p>Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicos 4:</p> <p>Existe relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicos 5:</p> <p>Existe relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019</p>	<p>Calidad Técnica</p>	<p>Mejoras en el servicio</p> <p>Servicios conformes</p>	<p>5, 6</p>	<p>Insatisfecho (29-42)</p> <p>Satisfecho (43-56)</p> <p>Muy satisfecho (57-70)</p>
	<p>Valor del servicio</p>	<p>Unidad que transmite confianza</p> <p>Precios y tasas adecuadas</p> <p>Solución de problemas</p>	<p>7, 8, 9</p>			
	<p>Confianza</p>	<p>No cometer errores</p> <p>Preocupación por las necesidades de los usuarios</p>	<p>10, 11</p>			
	<p>Expectativas</p>	<p>Servicios adaptados</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Personal preparado</p>	<p>12, 13, 14</p>			

<p>en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2019?</p>					
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR	
<p>TIPO:</p> <p>La presente investigación es de tipo aplicada</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No Experimental Transversal</p> <p>NIVEL:</p> <p>Descriptivo Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Población se refiere al conjunto de elementos humanos a quienes se le propone unas preguntas de un determinado tema, sobre aspectos: asistencia médica, calidad de atención, preventiva, curativa y más relacionados a la salud, en las condiciones de máxima eficiencia, por su parte los autores Hernández et al (2014) definen a la población como: una población o encuestados que señalan una información excepcional para el desarrollo de un estudio de investigación”. En tal sentido a fin de determinar el número de usuarios externos atendidos en la UFS – INO, Lima 2019, está</p>		<p>Variable 1: Calidad de Atención</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuestionario para evaluar la calidad de atención 	<p>Para calcular la confiabilidad los instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alfa de Cronbach <p>Para el análisis descriptivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tablas de frecuencias ✓ Porcentajes ✓ Figuras estadísticas <p>Para el análisis Inferencial:</p>	

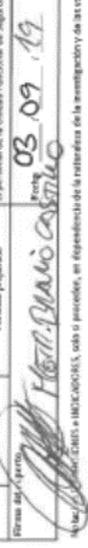
	<p>conformado por 8352 pacientes atendidos del 01 al 30 de junio de 2019.</p> <p>TIPO Y TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>Con respecto al tipo de <i>muestreo</i> aplicado fue el <i>probabilístico aleatorio simple</i>. En relación al tema, para la presente indagación la <i>muestra</i> será de 368 pacientes, quienes concurrieron a los servicios en la UFS – INO, Lima 2019.</p>		<p>✓ Chi-cuadrado</p>
--	---	--	-----------------------

ANEXO 3 - VALIDACIÓN DEL EXPERTO N.º 02

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN - CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA, "DR. FRANCISCO CONTRERAS CAMPOS" LÍNEA 2019		MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS	
APellidos y nombres del investigador: YEJY FABRANGANO BIVERA		APellidos y nombres del experto: MSc. IRANI MELIA GUERRERO	
VARIABLE	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	
		INDICADOR	¿SE CUMPLE?
CALIDAD DE ATENCIÓN	Horarios hábiles	Los trabajadores del área (enfermeras, auxiliares, etc.) de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", son rotativos.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Atención oportuna	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", tiene horarios, horarios y horarios.	<input checked="" type="checkbox"/>
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>
	Calidad de atención	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encuentra en un momento de alta productividad.	<input checked="" type="checkbox"/>

ANEXO 4 - VALIDACIÓN DEL EXPERTO N.º 03

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN - CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA "DR. FRANCISCO CONTRERAS CAMPOS" LIMA 2009		MATERIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS	
AUTORES Y NOMBRES DEL INVESTIGADORE: YABINGANGA RIVERA, YULY		AUTORES Y NOMBRES DEL EXPERTO: ING. CASTILLO CANALES, BRAULIO	
VARIABLE	DESCRIPCION	EVOCADORES	ITEMS PRESENTES
CALIDAD DE ATENCIÓN Y USUARIO EXTERNO	Elementos tangibles	Reconocimiento de la calidad de las instalaciones Percepciones de personal que labora en el área Usario orientado sobre el procedimiento a seguir	Las instalaciones físicas en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", son modernas La sala de espera es ordenada y tiene la cantidad suficiente de sillas para atender a los usuarios en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" Las instalaciones técnicas de manera adecuada e higiénicas y la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" La percepción personal (ambiente, funcionamiento) del personal que labora en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", es buena y positiva El tiempo de espera para obtener citas en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", es el adecuado En la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se resuelven en un tiempo adecuado los problemas de los usuarios En la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", existen los servicios por primera vez En la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se proporciona la atención en el tiempo que promete hacerlo El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se encarga de dar (darse) puntualidad, fecha, hora, etc. (horario) en tiempo Los horarios para la atención médica en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se da en el tiempo que lo permite El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de solucionar los problemas de los usuarios El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para la satisfacción de los usuarios El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", ofrece información puntual y con claridad acerca de todos los procedimientos El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", que lo atiende, le imparte confianza durante la atención La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", proporciona los medicamentos adecuados para su tratamiento La atención de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", es apropiada al momento para reducir riesgos y complicaciones El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para la satisfacción de los usuarios Durante la atención en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se respeta la privacidad Se da el primer contacto con amabilidad, personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", los usuarios, la brevedad del trato adecuado El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda atención médica adecuada durante su permanencia en la instalación Los horarios de atención establecidos por la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", son favorables para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", ofrece los informes y resultados de sus usuarios La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención
	Seguridad	Atender a los usuarios en las diferentes situaciones y brindar el apoyo necesario	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para la satisfacción de los usuarios El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", ofrece información puntual y con claridad acerca de todos los procedimientos El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", que lo atiende, le imparte confianza durante la atención
	Empatía	Atención individualizada y comprensión de necesidades de los usuarios	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para la satisfacción de los usuarios Durante la atención en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se respeta la privacidad Se da el primer contacto con amabilidad, personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", los usuarios, la brevedad del trato adecuado El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda atención médica adecuada durante su permanencia en la instalación
	Cordialidad	Solicitar de quegan	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Servicio oportuno	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Personal diligente y colaborador	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Servicio especializado	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Mayoría de el servicio	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Servicios confiables	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Unidad que transmite confianza	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Proximos y bien atendido	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
		Solución de problemas	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita
	No esperar mucho	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita	
	Principales por las necesidades de los usuarios	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita	
	Servicios adaptados	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita	
	Atención personalizada	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita	
	Personal preparado	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", se preocupa de brindar la información y a realizar los procedimientos para su atención El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", le brinda el servicio que se solicita	



 Fecha del informe: 03.09.19

ANEXO 5- INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO

La presente encuesta, busca recolectar información relacionada con el tema planteado: Calidad de atención del usuario externo en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos -2019. Agradeciendo por anticipado por su colaboración, responda las alternativas que considere correcta marcando con una “X”. Este cuestionario permitirá obtener información de gran interés para nuestro proyecto de investigación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN		Escala				
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, son modernos					
2	Las instalaciones físicas en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, son limpios, cómodos y acogedores.					
3	La sala de espera es cómoda y tienen la cantidad suficiente de asientos para atender a los usuarios a la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”					
4	Las señalizaciones orientan de manera adecuada a los usuarios a la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”					
5	La presentación personal (uniforme institucional) del personal que labora en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, es buena y pulcra					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		1	2	3	4	5

6	El tiempo de espera para obtener citas en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, es el adecuado					
7	En la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, se muestra un sincero interés por resolver los problemas de los usuarios					
8	En la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, realizan bien la atención por primera vez					
9	En la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, se proporciona la atención en el tiempo que promete hacerlo					
10	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, no comete errores en el registro de citas (datos personales, fecha, hora, etc.) durante su atención					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
11	Los trámites para la atención médica en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, se da en el tiempo previsto					
12	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, se muestran dispuestos a brindar la información y a realizar los procedimientos para la asignación de citas médica					
13	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, tuvo disposición para atender preguntas					
14	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, debería informar puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realizan					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
15	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, que lo atendió, le inspiró confianza durante su atención					

16	La Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, proporciona los medicamentos adecuados, para su tratamiento					
17	La ubicación de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, es apropiada al usuario para reducir riesgos y complicaciones					
18	El personal le brindó charlas preventivas durante su permanencia en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”					
19	Durante la atención en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, se respetó su privacidad					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		1	2	3	4	5
20	En el primer contacto con usted, el personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, fue amable y le brindo el trato adecuado					
21	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, le brindo atención individualizada durante su permanencia en la institución					
22	Los horarios de atención establecidos por la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, le son favorables para su atención					

Gracias por su tiempo y colaboración

CUESTIONARIO

La presente encuesta, busca recolectar información relacionada con el tema planteado: Satisfacción del usuario externo en la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”-2019. Agradeciendo por anticipado por su colaboración, responda las alternativas que considere correcta marcando con una “X”. Este cuestionario permitirá obtener información de gran interés para nuestro proyecto de investigación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO		Escala				
DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL		1	2	3	4	5
1	El personal de la Unidad Funcional de Seguros (SIS) soluciona satisfactoriamente sus quejas					
2	El personal de la Unidad Funcional de Seguros (SIS) le brinda el servicio que esperaba					
3	El personal de la Unidad Funcional de Seguros (SIS) conoce los intereses y necesidades de sus usuarios					
4	La Unidad Funcional de Seguros (SIS) presta un servicio satisfactorio en comparación con otros servicios del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”					
DIMENSIÓN 2: CALIDAD TÉCNICA		1	2	3	4	5
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Unidad Funcional de Seguros (SIS) en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”					
6	La calidad de los servicios prestados por la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” es conforme					
DIMENSIÓN 3: VALOR DE SERVICIO		1	2	3	4	5

7	Usted tiene confianza en el servicio ofrecido por la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”					
8	La calidad de los servicios ofrecidos por la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología INO, es buena porque con los fondos que destina el Estado nos permite brindar un servicio a los pacientes					
9	Cuando se le presentó un problema o inconveniente con los servicios prestados en la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” mostro interés por resolverlo					
DIMENSIÓN 4: CONFIANZA		1	2	3	4	5
10	Al acudir a la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
11	La Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” se preocupa por las necesidades de sus Usuarios					
DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVAS		1	2	3	4	5
12	EL servicio que se brinda en la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” se adapta a sus necesidades como usuario externo.					
13	El personal de la Unidad Funcional de Seguros (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
14	El personal de la Unidad Funcional de Seguros en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” posee los conocimientos acerca de los servicios prestados					

Gracias por su tiempo

ANEXO 6 -BASE DE DATOS: VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN																						
N.º	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD					EMPATÍA		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	2
4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4
6	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	2
7	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	4	3	1
8	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
11	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
14	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
15	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
18	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
19	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
20	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
21	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
22	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

24	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
25	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
27	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
28	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
29	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
32	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
35	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
36	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
39	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
40	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
41	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
42	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
43	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	5	4	5	2	2
44	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2
46	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
47	3	3	4	5	5	3	4	2	2	5	1	2	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3
48	3	5	4	3	2	4	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	2	3	4	2	1
49	4	1	3	3	4	5	4	4	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	4	3	2	1
50	4	2	3	3	4	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	3	1	5	2	4	2	1
51	3	1	3	2	2	5	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	1	4	5	2	1
52	3	1	3	3	3	4	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	2	5	2	1
53	4	1	3	3	2	5	4	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	2	2	5	2	3

54	1	2	2	3	4	5	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	5	2	4	1	2
55	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	5	4	2	1
56	3	1	3	3	3	2	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3
57	5	1	3	3	4	5	5	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	5	2	4	2	1
58	5	1	2	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	3	4	3	1	5	5	4	1	1
59	5	1	5	3	5	3	5	5	3	3	1	4	3	3	2	3	1	4	2	2	3	3
60	4	1	3	4	4	4	5	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	5	2	1
61	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	1
62	5	1	3	3	3	4	5	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	1	5	3	2	3
63	3	1	3	2	5	4	3	3	3	1	5	1	3	2	3	1	1	5	5	4	2	1
64	5	1	3	3	3	5	5	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	5	2	1
65	4	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	4	3	2	2
66	3	1	4	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	4	2	1
67	3	1	3	3	3	1	5	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	5	3	4	1
68	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	1	3	5	4	2	1
69	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	1	4	3	3	5	3	1	1	3	2	2	3
70	5	1	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	2	2	3	1	1	2	3	1	3
71	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	3	4	1	1	3	4	2	3	4
72	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
73	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	4	3	3
74	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2
75	4	1	3	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	2	2	5	2	2
76	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
77	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
78	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5
79	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2
80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
82	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
83	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4

84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	5	1	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	2	2	3	1	1	2	3	1	3
86	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	3	4	1	1	3	4	2	3	4
87	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
88	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	4	3	3
89	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2
90	4	1	3	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	2	2	5	2	2
91	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
92	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
93	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5
94	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
97	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
98	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
99	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
104	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
106	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	2
107	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	3	4	4	5	5	5	3
108	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3
109	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4
110	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
111	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
113	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5

114	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	4	3	
115	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4
116	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
117	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	
118	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	
119	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
120	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
121	1	3	4	5	2	1	4	2	5	1	4	2	3	3	2	1	5	2	3	1	2	3	
122	1	3	4	2	3	4	4	5	2	3	1	2	3	3	2	3	1	4	2	5	3	2	
123	1	3	5	2	4	3	2	4	1	2	4	3	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2	
124	1	2	2	3	4	4	5	3	2	4	3	3	3	4	1	2	3	3	2	4	5	2	
125	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	5	2	4	3	
126	2	5	4	2	3	4	2	3	2	5	1	1	3	3	2	1	5	4	2	3	4	4	
127	2	3	4	2	5	4	5	5	2	4	3	5	3	2	3	1	5	4	2	3	5	4	
128	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
129	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	
131	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
133	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	
134	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1	
135	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4	
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
137	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
138	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
140	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
141	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
142	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
143	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	

144	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
146	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
147	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
148	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
151	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
154	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
155	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
156	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
158	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
159	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
160	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
161	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
162	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
163	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
165	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
167	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
168	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
169	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
172	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

174	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
175	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
176	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
177	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
179	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
180	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
181	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
182	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
183	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	5	4	5	2	2
184	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
185	5	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2
186	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
187	3	3	4	5	5	3	4	2	2	5	1	2	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3
188	3	5	4	3	2	4	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	2	3	4	2	1
189	4	1	3	3	4	5	4	4	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	4	3	2	1
190	4	2	3	3	4	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	3	1	5	2	4	2	1
191	3	1	3	2	2	5	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	1	4	5	2	1
192	3	1	3	3	3	4	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	2	5	2	1
193	4	1	3	3	2	5	4	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	2	2	5	2	3
194	1	2	2	3	4	5	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	5	2	4	1	2
195	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	5	4	2	1
196	3	1	3	3	3	2	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3
197	5	1	3	3	4	5	5	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	5	2	4	2	1
198	5	1	2	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	3	4	3	1	5	5	4	1	1
199	5	1	5	3	5	3	5	5	3	3	1	4	3	3	2	3	1	4	2	2	3	3
200	4	1	3	4	4	4	5	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	5	2	1	
201	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	1
202	5	1	3	3	3	4	5	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	1	5	3	2	3
203	3	1	3	2	5	4	3	3	3	1	5	1	3	2	3	1	1	5	5	4	2	1

204	5	1	3	3	3	5	5	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	5	2	1
205	4	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	4	3	2	2
206	3	1	4	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	4	2	1
207	3	1	3	3	3	1	5	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	5	3	4	1
208	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	1	3	5	4	2	1
209	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	1	4	3	3	5	3	1	1	3	2	2	3
210	5	1	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	2	2	3	1	1	2	3	1	3
211	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	3	4	1	1	3	4	2	3	4
212	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
213	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	4	3	3
214	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2
215	4	1	3	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	2	2	5	2	2
216	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
217	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
218	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5
219	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2
220	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
221	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
222	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
223	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
225	5	1	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	2	2	3	1	1	2	3	1	3
226	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	3	4	1	1	3	4	2	3	4
227	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
228	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	4	3	3
229	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2
230	4	1	3	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	2	2	5	2	2
231	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
232	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
233	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5

234	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2
235	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
236	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	
237	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
238	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
240	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
244	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
246	5	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	4	2	2
247	3	3	2	3	3	2	2	3	4	2	4	2	3	3	2	3	4	4	5	5	5	3
248	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3
249	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4
250	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5
251	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4
253	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5
254	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3
255	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4
256	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
257	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3
258	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4
259	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
260	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
261	1	3	4	5	2	1	4	2	5	1	4	2	3	3	2	1	5	2	3	1	2	3
262	1	3	4	2	3	4	4	5	2	3	1	2	3	3	2	3	1	4	2	5	3	2
263	1	3	5	2	4	3	2	4	1	2	4	3	3	2	1	2	4	3	2	4	3	2

264	1	2	2	3	4	4	5	3	2	4	3	3	3	4	1	2	3	3	2	4	5	2
265	4	2	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	5	2	4	3
266	2	5	4	2	3	4	2	3	2	5	1	1	3	3	2	1	5	4	2	3	4	4
267	2	3	4	2	5	4	5	5	2	4	3	5	3	2	3	1	5	4	2	3	5	4
268	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
269	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
271	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
273	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
274	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
275	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
278	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
281	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
282	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
284	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
286	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
287	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
288	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
289	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
290	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
291	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4

294	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
295	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
296	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
298	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
299	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
300	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
301	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
302	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
303	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
305	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
307	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2
308	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
309	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
310	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
311	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
312	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	3	4
313	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
314	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
315	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
316	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
317	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2
319	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	1
320	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	4
321	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	2	5	2	2
322	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	2	5	4	4
323	4	3	3	3	4	5	3	2	3	4	2	3	3	4	4	2	3	5	4	5	2	2

324	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
325	5	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	3	2
326	3	3	3	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
327	3	3	4	5	5	3	4	2	2	5	1	2	3	3	2	3	3	5	5	5	3	3
328	3	5	4	3	2	4	3	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	2	3	4	2	1
329	4	1	3	3	4	5	4	4	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	4	3	2	1
330	4	2	3	3	4	5	5	3	4	3	1	1	3	3	3	3	1	5	2	4	2	1
331	3	1	3	2	2	5	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	1	4	5	2	1
332	3	1	3	3	3	4	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	2	5	2	1
333	4	1	3	3	2	5	4	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	2	2	5	2	3
334	1	2	2	3	4	5	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	1	5	2	4	1	2
335	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	5	4	2	1
336	3	1	3	3	3	2	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3
337	5	1	3	3	4	5	5	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	5	2	4	2	1
338	5	1	2	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	3	4	3	1	5	5	4	1	1
339	5	1	5	3	5	3	5	5	3	3	1	4	3	3	2	3	1	4	2	2	3	3
340	4	1	3	4	4	4	5	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	5	2	1
341	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	5	2	1
342	5	1	3	3	3	4	5	3	4	3	1	1	3	3	2	3	1	1	5	3	2	3
343	3	1	3	2	5	4	3	3	3	1	5	1	3	2	3	1	1	5	5	4	2	1
344	5	1	3	3	3	5	5	2	3	3	1	1	3	3	2	2	1	1	3	5	2	1
345	4	1	3	2	3	3	5	4	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	4	3	2	2
346	3	1	4	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	4	2	1
347	3	1	3	3	3	1	5	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	5	3	4	1
348	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	4	3	1	3	5	4	2	1
349	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	1	4	3	3	5	3	1	1	3	2	2	3
350	5	1	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	2	2	3	1	1	2	3	1	3
351	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	3	4	1	1	3	4	2	3	4
352	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
353	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	5	4	3	3

354	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	4	3	2
355	4	1	3	3	4	4	5	3	3	3	1	1	3	3	4	3	1	2	2	5	2	2
356	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
357	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4
358	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3	4	5	5
359	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2
360	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
361	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5
362	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
363	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
364	4	4	4	4	4	2	2	3	2	5	4	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
365	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3
366	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
367	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
368	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	1	1	1	2	1

ANEXO 7 - BASE DE DATOS: VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO														
N.º	CALIDAD FUNCIONAL				CALIDAD TÉCNICA		VALOR DE SERVICIO			CONFIANZA		EXPECTATIVAS		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
5	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
6	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
7	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
8	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
13	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
14	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
16	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
18	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
19	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
20	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3
21	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
22	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3

23	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
24	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
25	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
26	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
27	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
28	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
29	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
34	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
35	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
36	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
37	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
38	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
39	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
40	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
41	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3
42	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
43	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2
44	2	2	2	2	2	4	1	4	2	2	3	2	2	4
45	3	4	5	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3
46	3	2	2	1	2	1	4	4	2	1	3	4	1	1
47	2	3	1	1	4	4	1	1	3	1	3	1	3	3
48	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
49	2	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	1	3
50	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3

51	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3
52	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
53	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3
54	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
55	3	1	1	1	4	1	1	3	1	2	1	3	3	3
56	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
57	3	3	1	1	1	4	1	1	3	2	3	1	2	3
58	2	3	1	1	1	4	1	1	3	3	1	1	3	3
59	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3
60	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
61	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
62	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
63	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
64	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	1	3
65	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
66	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
67	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
68	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
69	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
70	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
71	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
72	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3
73	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	2
74	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
75	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
76	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4
77	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
78	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3

79	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4
80	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
81	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
82	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
84	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
85	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
86	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
87	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3
88	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	2
89	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
90	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
91	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4
92	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
93	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3
94	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4
95	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
96	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
97	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
99	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	3	4	2	3
106	5	1	4	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	3

107	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
108	5	5	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5
109	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
110	5	3	2	2	3	3	3	1	1	1	4	4	2	2
111	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2
112	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
113	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
115	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
117	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
118	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4
119	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4
120	1	2	3	4	2	2	5	5	4	3	2	2	2	3
121	1	4	1	3	2	3	1	4	5	2	5	2	4	2
122	2	3	1	2	3	4	5	2	3	2	4	5	1	4
123	4	3	2	4	4	5	5	2	3	4	5	5	2	1
124	2	4	3	5	5	3	2	3	4	4	4	5	2	3
125	4	2	3	4	3	2	4	3	1	4	5	2	4	1
126	4	1	3	2	4	5	3	2	4	3	4	2	3	4
127	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
128	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
129	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
130	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
131	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
132	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
133	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
134	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4

135	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
140	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
141	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
142	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
143	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
144	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
145	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
146	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
147	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
148	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
149	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
150	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
153	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
154	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
155	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
156	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
157	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
158	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
159	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
160	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3
161	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
162	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3

163	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
164	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
165	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
166	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
167	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
168	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
169	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
170	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
171	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
174	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
175	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
176	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
177	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
178	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
179	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
180	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
181	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3
182	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
183	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2
184	2	2	2	2	2	4	1	4	2	2	3	2	2	4
185	3	4	5	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3
186	3	2	2	1	2	1	4	4	2	1	3	4	1	1
187	2	3	1	1	4	4	1	1	3	1	3	1	3	3
188	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
189	2	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	1	3
190	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3

191	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3
192	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
193	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3
194	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
195	3	1	1	1	4	1	1	3	1	2	1	3	3	3
196	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
197	3	3	1	1	1	4	1	1	3	2	3	1	2	3
198	2	3	1	1	1	4	1	1	3	3	1	1	3	3
199	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3
200	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
201	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
202	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
203	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
204	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	1	3
205	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
206	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
207	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
208	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
209	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
210	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
211	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
212	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3
213	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	2
214	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
215	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
216	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4
217	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
218	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3

219	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4
220	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
221	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
222	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
224	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
225	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
226	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
227	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3
228	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	2
229	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
230	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
231	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4
232	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
233	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3
234	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4
235	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
236	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
237	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
239	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
242	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	3	3	3	4	3	1	2	3	3	4	2	3
246	5	1	4	1	1	5	1	2	2	1	1	1	1	3

247	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
248	5	5	3	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5
249	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
250	5	3	2	2	3	3	3	1	1	1	4	4	2	2
251	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2
252	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
253	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5
255	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3
257	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
258	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4
259	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4
260	1	2	3	4	2	2	5	5	4	3	2	2	2	3
261	1	4	1	3	2	3	1	4	5	2	5	2	4	2
262	2	3	1	2	3	4	5	2	3	2	4	5	1	4
263	4	3	2	4	4	5	5	2	3	4	5	5	2	1
264	2	4	3	5	5	3	2	3	4	4	4	5	2	3
265	4	2	3	4	3	2	4	3	1	4	5	2	4	1
266	4	1	3	2	4	5	3	2	4	3	4	2	3	4
267	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
268	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
269	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
270	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
271	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
272	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
273	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
274	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4

275	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
276	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
277	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
280	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
281	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
282	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
283	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
284	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
285	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
286	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
287	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
288	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
289	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
290	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
293	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
294	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
295	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
296	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
297	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
298	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
299	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
300	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3
301	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
302	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3

303	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
304	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	4	3	4	4
305	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
306	4	5	3	4	3	1	3	4	3	3	3	1	3	3
307	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
308	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
309	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
310	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
311	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3
314	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
315	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3
316	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
317	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
318	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	2
319	5	5	4	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	4
320	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
321	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	4	3	4	3
322	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
323	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	2
324	2	2	2	2	2	4	1	4	2	2	3	2	2	4
325	3	4	5	4	4	1	3	3	3	4	3	4	3	3
326	3	2	2	1	2	1	4	4	2	1	3	4	1	1
327	2	3	1	1	4	4	1	1	3	1	3	1	3	3
328	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
329	2	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	3	1	3
330	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3

331	2	2	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3
332	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
333	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2	3	1	3	3
334	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
335	3	1	1	1	4	1	1	3	1	2	1	3	3	3
336	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
337	3	3	1	1	1	4	1	1	3	2	3	1	2	3
338	2	3	1	1	1	4	1	1	3	3	1	1	3	3
339	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	3	1	3	3
340	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
341	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
342	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
343	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
344	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	1	3
345	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
346	2	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
347	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
348	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
349	3	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
350	4	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3
351	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
352	3	2	3	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3
353	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	3	2
354	3	1	1	1	4	1	1	3	1	3	1	3	3	3
355	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
356	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4
357	3	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4
358	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3

359	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	5	4	4
360	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
361	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5
362	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
363	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
364	4	4	4	4	4	2	2	3	2	5	4	4	2	2
365	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
366	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3
367	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	2	4
368	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5

ANEXO 8 - TABLA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

*BASE.DATOS.AEDI.VA.ENCUESTADOS22.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de casos
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0] G:\PRESENTACION PORTAFOLIO20.11.2019\BASE.DATOS.V1.ENCUESTADOS20.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio, etc.) de la	3,85	,489	20

Escribe aquí para buscar

IBM SP

YULY.PRUEBAPILOTO2.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anch...	Deci...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Column...	Alineación	Medida	Rol
1	I01	Numérico	8	0	Las instalaciones físicas (paredes, puertas, consultorio,...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	I02	Numérico	8	0	Las instalaciones físicas en la UFS (SIS) son limpios, c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	I03	Numérico	8	0	La sala de espera es cómoda y tienen la cantidad sufici...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	I04	Numérico	8	0	Las señalizaciones orientan de manera adecuada a los ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	I05	Numérico	8	0	La presentación personal (uniforme institucional) del per...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	I06	Numérico	8	0	El tiempo de espera para obtener citas en la UFS (SIS) ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	I07	Numérico	8	0	En la UFS (SIS) se muestra un sincero interés por resol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	I08	Numérico	8	0	En la UFS (SIS) realizan bien la atención por primera vez	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	I09	Numérico	8	0	En la UFS (SIS) se proporciona la atención en el tiemp...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	I10	Numérico	8	0	El personal de la UFS (SIS) no comete errores en el reg...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	I11	Numérico	8	0	Los trámites para la atención médica en la UFS (SIS) s...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	I12	Numérico	8	0	El personal se muestra dispuestos a brindar la informac...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	I13	Numérico	8	0	El personal de la UFS (SIS) tuvo disposición para atend...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	I14	Numérico	8	0	El personal de la UFS (SIS) debería informar puntualme...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	I15	Numérico	8	0	El personal de la UFS (SIS) que lo atendió, le inspiro co...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	I16	Numérico	8	0	La UFS (SIS) proporciona los medicamentos adecuado...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	I17	Numérico	8	0	La ubicación de la UFS (SIS) es apropiada al usuario p...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	I18	Numérico	8	0	El personal le brindó charlas preventivas durante su per...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	I19	Numérico	8	0	Durante la atención se respetó su privacidad	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	I20	Numérico	8	0	En el primer contacto con usted, el personal de la UFS ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	I21	Numérico	8	0	El personal de la UFS (SIS) le brindo atención individual...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	I22	Numérico	8	0	Los horarios de atención establecidos por la UFS (SIS) ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

ANEXO 9- TABLA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

*YARINGAÑO.RESULTADOS.AEDI.V2.14PREGUNTAS.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIAS
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Registro

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0] G:\TESIS ACTUAL AL 14.11.2019\PILOTO PARA DR. DIOS\YARINGAÑO.PRUEBAPILOTO.V2.PREGUNTAS14.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	14

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
El personal de la Unidad Funcional de Seguros (SIS) soluciona	4,25	,444	20

IBM SPSS Statistics Proces

Escribe aquí para buscar

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	0	El personal de l...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	0	El personal de l...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	VAR00003	Númerico	8	0	El personal de l...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	VAR00004	Númerico	8	0	La Unidad Func...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	VAR00005	Númerico	8	0	Usted ha obser...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	VAR00006	Númerico	8	0	La calidad de lo...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	VAR00007	Númerico	8	0	Usted tiene con...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	VAR00008	Númerico	8	0	La calidad de lo...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR00009	Númerico	8	0	Cuando se le pr...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	VAR00010	Númerico	8	0	Al acudir a la U...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	VAR00011	Númerico	8	0	La Unidad Func...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	VAR00012	Númerico	8	0	EL servicio que...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	VAR00013	Númerico	8	0	El personal de l...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	VAR00014	Númerico	8	0	El personal de l...	{1, MUY IN...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

ANEXO 10 - CONSENTIMIENTO POR LA INSTITUCIÓN

SOLICITO: Autorización para aplicar una encuesta a los pacientes que asisten a la unidad funcional de seguros -SIS

Lima, 27 de junio de 2019

Doctora
Malena Tomihama Fernández
Directora General (e)
Instituto Nacional de Oftalmología
"Dr. Francisco Contreras Campos"

Yo, Yuly Yaringaño Rivera, identificada con el DNI N.º 40703272, quien actualmente viene cursando el noveno ciclo de la Carrera Profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, ante usted, respetuosamente me presento y expongo lo siguiente:

Solicito a Usted, pueda autorizar la aplicación de mi instrumento (encuesta) en los pacientes que concurren aérea de Unidad Funcional de Gestión de Seguros (SIS) de la institución que usted dirige. Dicho instrumento mide la variable satisfacción del usuario (paciente), buscando identificar la relación significativa de mi (proyecto de tesis) entre las dos variables de mi investigación.

Agradeciendo anticipadamente su atención al presente, quedo de Usted.

Ante usted, me presento y expongo

Atentamente;


Yuly Yaringaño Rivera
DNI.º 40703272



HOJA DE ENVIO DE TRAMITE GENERAL

Tipo Doc.: Solicitud
Nro Doc.: S/N

Nro. Expediente: **19MP-04337-00**
Operador: AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Fecha Registro: 27/06/2019 15:49

De: **YARINGAÑO RIVERA YULY**
Asunto: SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICAR UNA ENCUESTA A LOS PACIENTES QUE ASISTEN A LA UNIDAD FUNCIONAL DE SEGUROS

Nº	DESTINATARIO	PR	CLAVE	FECHA	REMITIDO POR:
1	DIRECCION GENERAL	02	00 00 00	27/06/2019	
2	<i>Yuly Yarinjanos</i>	2	15		<i>M.O. BETTY KEIRO ARAKAWA MITAHIRA</i> DIRECTORA GENERAL (P) CMP 22548 R.N.E. 9824
3	<i>UFS</i>				
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Motivo del Pase: (clave):

- 01.- Aprobacion
- 02.- Atencion
- 03.- Su conocimiento
- 04.- Opinion
- 05.- Informe y devolver
- 06.- Per corresponder
- 07.- Para conversar
- 08.- Acompañar Antecedentes

- 09.- Segun solicitado
- 10.- Tomaré nota y devolver
- 11.- Archivar
- 12.- Acción inmediata
- 13.- Prepare Contestación
- 14.- Proyecto Resolución
- 15.- Ver Observación

Pr. - Prioridad:

- 01.- Baja
- 02.- Normal
- 03.- Alta
- 04.- Muy Alta
- 05.- Confidencial

Observaciones:

2) Continuar con la UFS porque la encuesta se realiza los días sábados.

Puyhi
28/06/2019
10:06 am

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGIA
DIRECCION GENERAL
27 JUN. 2019
RECEPCION
Nº: Foro:
Firma: Nota: *16.00*

Solicito: Autorización para desarrollo del Proyecto de Investigación (Tesis): Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario Externo en el Instituto Nacional de oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", Lima 2019

Lima, 02 de diciembre de 2019

Señora doctora
Malena Tomihama Fernández
Directora General
Instituto Nacional de oftalmología
"Dr. Francisco Contreras Campos"

Yo, Yuly Yaringaño Rivera, identificada con DNI N.º 40703272, quien actualmente vengo cursando el décimo ciclo de la carrera profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo- Sede Callao, ante usted, respetuosamente me presento y expongo lo siguiente:

Solicito autorización, para el desarrollo del trabajo de investigación basado en la encuesta que se aplicó en la Unidad Funcional del Sistema de Referencia y Contrarreferencia (SIS) del Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", investigación que culminará con el proyecto (Tesis) denominado: Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario Externo en el Instituto Nacional de oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos", Lima 2019, dicha autorización es un requisito indispensable para culminar con mis estudios de Administración en la Universidad Cesar Vallejo-Sede Callao.

Agradezco anticipadamente su gentil atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,



Yuly Yaringaño Rivera
DNI N.º 40703272



Lima,

10 DIC. 2019

OFICIO N° 1700 -2019-DG/INO

Señorita

Yuly Yaringaño Rivera

Presente

ASUNTO : Desarrollo de Trabajo de Investigación (tesis)

REF. : Documento de fecha 03 de diciembre de 2019

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarla y manifestarle que habiendo recepcionado el documento de la referencia, en la que hace conocimiento que es estudiante de X ciclo de la Universidad Cesar Vallejo y solicita autorización para desarrollar el trabajo de investigación (tesis) denominado: Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología "Dr. Francisco Contreras Campos" Lima 2019.

En tal sentido, esta Dirección General brinda la debida autorización para desarrollar el mencionado trabajo de investigación.

Sin otro particular me despido de usted reiterando las muestras de mi alta consideración.

Atentamente,


DRA. MALENA TOMIHAMA FERNÁNDEZ
DIRECTORA GENERAL (a)
CMP 27620 R.N.E. 14952

MTF / AYCM/ yyr

www.ino.gob.pe

Av. Tingo María 398
Cercado de Lima. Lima 01, Perú
Central telefónica (511) 202-9060
Anexo 5018
Fax (511) 425 5204
Mail: ino@ino.gob.pe

ANEXO 11 - FOTOGRAFÍAS (EVIDENCIAS)







