



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del hospital iii EsSalud–  
Chimbote - 2019

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

AUTOR:

Br. Ríos Pereda Juan Manuel (ORCID: 0000-0003-2119-6674)

ASESOR:

Mg. Quiroz Díaz Nicolás Augusto (ORCID: 0000-0002-0543-6318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## Dedicatoria

A Laly, mi esposa y amiga, por Darme el valor de seguir adelante, por estar a mi lado cuando veía mis momentos que el estudio y el trabajo se apoderaron de mi Tiempo y esfuerzo y quería darme por vencido.

A mis hijos: Harly, Camila y Thiago, quienes me brindaron su tiempo que les pertenecía para hacer realidad este trabajo, dudando nunca que lograría este triunfo y ser mis pilares para esforzarme para ser el ejemplo de Padre.

A Terecita y Manuel: mis padres, por sus consejos, constancia, dedicación, fortaleza y ejemplos a seguir que me ayudaron lograr realizar mis sueños, en cada triunfo de mi vida profesional.

Juan Manuel Ríos Pereda

## Agradecimiento

A Dios por ser mi guía, a Jesús, hombre de mi inspiración, modelo y ejemplo más grande de amor en este mundo.

A mi Amigo y hermano Erick De La Torre por su apoyo en la intervención y realización de este informe en función de la mejora de nuestra labor.

A mi asesor por su buena disposición y orientación en el transcurso de mi formación, apoyo esencial para ver realizado este proyecto.

El autor

## **Página del Jurado**

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Juan Manuel Ríos Pereda, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019” presentado en 133 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, 18 de enero de 2020



Juan Manuel Ríos Pereda

DNI N° 42841345

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de las variables	18
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimientos	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	35
ANEXOS	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumentos - Ficha técnica	45
Anexo 3: Validez y confiabilidad	50
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó la investigación	75
Anexo 5: Base de datos	76
	vi

Anexo 6: Artículo científico	102
Anexo 7: Pantallazo de Turnitin	121
Anexo 8: Acta de Aprobación de Originalidad	122
Anexo 9: Formato de Autorización para la publicación electrónica de la Tesis	123
Anexo 10: Formato de Autorización de la Versión Final de Investigación	124

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Coeficiente de correlación entre Servicio on line y Satisfacción del paciente.	23
Tabla 2	Nivel de Servicio on line	24
Tabla 3	Nivel de satisfacción de los pacientes	25
Tabla 4	Relación entre Servicio on line y la dimensión Tangibilidad del servicio	26
Tabla 5	Relación entre Servicio on line y la dimensión Fiabilidad	26
Tabla 6	Relación entre Servicio on line y la dimensión Capacidad de respuesta	27
Tabla 7	Relación entre Servicio on line y la dimensión Seguridad	27
Tabla 8	Relación entre Servicio on line y la dimensión Empatía Nivel de dimensión Presión en el trabajo	28
Tabla 9	Nivel de dimensión Información electrónica	112
Tabla 10	Nivel de dimensión Atención al paciente	113
Tabla 11	Nivel de dimensión Tangibilidad del servicio	114
Tabla 12	Nivel de dimensión Fiabilidad	115
Tabla 13	Nivel de dimensión Capacidad de respuesta	116
Tabla 14	Nivel de dimensión Seguridad	117
Tabla 15	Nivel de dimensión Empatía	118



## Índice de figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Nivel de Servicio on line	24
Figura 2	Nivel de satisfacción de los pacientes	25
Figura 3	Nivel de dimensión Información electrónica	112
Figura 4	Nivel de dimensión Atención al paciente	113
Figura 5	Nivel de dimensión Fiabilidad	114
Figura 6	Nivel de dimensión Fiabilidad	115
Figura 7	Nivel de dimensión Capacidad de respuesta	116
Figura 8	Nivel de dimensión Seguridad	117
Figura 9	Nivel de dimensión Empatía	118

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el servicio on line y la satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental, transversal. Se tuvo como referencia principal la teoría del servicio on line en salud propuesto por Kun (2011). La muestra estuvo conformada por 338 pacientes asegurados del Hospital III Essalud, Chimbote, 2019. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables servicio on line y satisfacción del paciente; se empleó como instrumento un cuestionario por cada variable de estudio. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL Y SPSS y para establecer la correlación con el paquete estadístico de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados de esta investigación muestran que existe una relación directa y muy significativa entre servicio on line y satisfacción de las personas atendidas en Essalud III Chimbote-2019 ( $r=0,695$ ). La correlación es moderada.

**Palabras clave:** servicio on line, información electrónica, satisfacción del paciente, atención al paciente y tangibilidad

## ABSTRACT

The objective of the investigation is to determine the relationship between on line service and satisfaction of insured patients of Hospital III Essalud - Chimbote - 2019.

The research was of quantitative approach, of applied type, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The theory of on line health service proposed by Kun (2011) was the main reference. The sample was conformed of 338 insured patients from Hospital III Essalud, Chimbote, 2019. The survey was used as a data collection technique for the variables on line service and patient satisfaction; A questionnaire was used as an instrument for each study variable. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL and SPSS programs and to establish the correlation with the Spearman statistical package, resulting in the data presented in tables and statistical figures.

The results of this research show that there is sufficient evidence to reject the null hypothesis ( $0.000 < 0.05$ ), therefore there is a moderate positive relationship between on line services and patient satisfaction. Also, the Rho correlation coefficient of 0.695 indicates that there is a high relationship between the study variables.

**Keywords:** on line service, electronic informatic, patient satisfaction, patient care and tangibility.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, vivimos en un mundo de interacciones, donde, las personas que acuden a las organizaciones que prestan servicios de salud presentan nuevas necesidades y una alta demanda de servicios de calidad para responder a sus necesidades y requerimientos. En este contexto, frente a la gran cantidad de personas que concurren a los hospitales para conseguir una cita, los medios empleados por los hospitales a través de las citas médicas realizadas, tradicionalmente en los mismos hospitales no ofrecen un servicio de calidad frente a la gran demanda de estos servicios. En este contexto surgió la necesidad de emplear herramientas científicas para solucionar el obstáculo de acceso o continuidad de los atendidos en los servicios médicos. Por ello, en España, se creó una herramienta web en el sistema de salud para descongestionar los servicios tradicionales de atención médica e incrementar la satisfacción de los usuarios que requieren de atención médica.

Una de las áreas más críticas en las cuales se presentan problemas para la generación y asignación de citas a los pacientes se presenta en los hospitales frente al incremento de casos de pacientes que acuden a estas instituciones. Por ello, se hace necesario que en el caso del servicio de citas pueda generarse diversos mecanismos para la atención médica, siendo uno de ellos el servicio on line para citas electrónicas o por call center, sistema que si bien se ha diseñado e implementado para resolver el problema de atención médica de los pacientes ha generado otras dificultades relacionadas con la efectividad del servicio, la oportuna atención, dada la gran cantidad de usuarios que utilizan este tipo de servicios y ante las deficiencias de este sistema generar repercusiones adversas en la satisfacción de los pacientes (Vásquez, Amado, Ramírez, Velásquez y Huari, 2016).

Frente a esta situación, en el Perú al año 2015, la cantidad de trabajo de salubridad en los hospitales se ha incrementado a 10 686 786 personas, casi un tercio de la población nacional total del país y ante las deficiencias encontradas en los servicios de programación de citas directas, solicitadas in situ por los pacientes del Seguro Social ha generado la necesidad de crear varios procesos de cuidado médico, como creación de unidades eficaces y empleo de mecanismos avanzados.

A nivel nacional, el servicio on line surge como una alternativa que pretende solucionar la gran demanda de atención en salud de los pacientes; sin embargo, frente a las limitaciones y dificultades encontradas en este servicio por los tiempos de espera en línea, la programación de citas con tiempo de atención no oportuna para los pacientes, la poca cantidad de trabajadores en este sistema ha generado múltiples problemas de insatisfacción de los usuarios.

A nivel local, la Red Asistencial Ancash viene brindando el servicio de apoyo al asegurado en los Módulos de Atención del Hospital III Chimbote, Cono Sur, y Centro Médico Coishco, el mismo que permite orientar al asegurado evitándole realizar nuevas colas en las ventanillas de Admisión para obtener las indicaciones de continuación de la primera cita, interconsultas, exámenes de apoyo al diagnóstico, Contrarreferencias administrativas, impresión y remisión de actos médicos al archivo; el mejoramiento de dichos servicios permitirá descongestionar los locales asistenciales y evitar la insatisfacción y malestar de los asegurados, debiendo mantenerse a fin de continuar brindando la accesibilidad a los asegurados a las prestaciones que brinda EsSalud.

Debido a la gran demanda de los módulos de atención y dado que en la actualidad, el hospital III que atiende a casi 40 000 pacientes al año 2019 ha implementado el servicio de citas on line, recibiendo más de 2500 llamadas diarias en el servicio on line, con un promedio de dos llamadas diarias por cada paciente y siendo los servicios con mayor demanda como endocrinología, medicina física y rehabilitación, neumología y psiquiatría generan un sin número de dificultades en la atención de los usuarios lo cual genera diferentes problemas de insatisfacción según los reportes de la Red Asistencial de Ancash dentro de los cuales se encuentran no encontrar cupos disponibles para las fechas de las solicitudes requeridas, así como no recibir respuesta a las llamadas telefónicas por la saturación de las llamadas en las líneas telefónicas (Essalud, 2019).

Los antecedentes de estudio son investigaciones similares en diferentes ámbitos como son el ámbito internacional, nacional y local:

Wu, Deng, Wang & Wu (2019), realizaron un trabajo de investigación en China respecto a la valoración de la calidad del servicio desde el punto de vista de los usuarios.

Concluyeron que el estudio del servicio en línea para la atención de las necesidades de los pacientes se relaciona significativamente ( $\rho=0,791$ ) con su satisfacción. Además, se concluye que la condición del trabajo on line representa un aspecto fundamental para la generación de valor y satisfacción para los pacientes.

Yang, Zhang & Lee (2019) realizaron un estudio descriptivo para comprobar la efectividad de las plataformas en línea de atención y consulta médica en la satisfacción de los pacientes. Mediante el estudio se concluyó que el empleo de las plataformas de atención médica en línea de forma efectiva alivia la demanda de atención de consulta médica en los hospitales en los últimos años. Además, el empleo de estas plataformas ha ido ganando cada año más popularidad y satisfacción para los pacientes cuando se practican interacciones adecuadas entre pacientes y los múltiples servicios de consulta en línea. Finalmente, las características del servicio en línea como: tiempo de respuesta, efectividad de la interacción, contenido del servicio influyen significativamente en la satisfacción del paciente.

En México, Vizcaino (2019) realizó una evaluación de calidad de un servicio de voluntariado Hospitalario en oncología en una muestra de 654 pacientes, un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional para analizar las características del servicio de urgencias en hospital público de Jalisco en el que concluyó que los usuarios destacan la amabilidad del servicio recibido (89%) y el respeto por la intimidad (82%) del servicio de urgencias en hospital público de Jalisco.

En Cuba, Rodríguez, León, Gómez, Diéguez y Sablón (2016) realizó un trabajo de investigación que analizó el servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud en una muestra de 99 pacientes en el cual concluyó que el servicio posee una valoración por parte de los pacientes en un nivel medianamente adecuado, así como se comprobó que la muestra obtenida del agrado de los pacientes permite implementar planes de mejora institucional

Wu & Lu (2017) realizaron un estudio de la consulta escrita, y la consulta telefónica y sus efectos en la satisfacción de los pacientes de las comunidades de salud en línea en el que concluyeron que existe una relación moderada ( $\rho=0,615$ ) entre la consulta telefónica, la cita en línea y la satisfacción de los pacientes, así como se comprobó que los pacientes

muestran una satisfacción en un nivel alto en un 85% cuando consiguen consultas médicas a través del servicio on line con los médicos que presentan mayor reputación profesional.

En Colombia, Numpaque y Rocha (2016) realizó una investigación respecto al análisis de la calidad de los servicios de salud, en una muestra de 28 estudios durante los años 2010 a 2015, un estudio exploratorio en el que concluyó que a través de un cuestionario validado se puede realizar una evaluación de los servicios telemédicos aplicando la metodología Servqual.

En Malasia, No y Wan (2016) realizó, en una muestra de 273 pacientes, un estudio descriptivo, una investigación sobre la asistencia sanitaria privada en Malasia, en el cual se obtuvo que los análisis de regresión muestran que la satisfacción contribuye significativamente y predice el 52% de la variación en el comportamiento intenciones. La relación entre satisfacción e intenciones es significativa, positiva y considerada fuerte ( $r=0,72$ ).

En Irán, Behrouz y Ehsan (2016) realizó, en una muestra de 500 pacientes, un estudio descriptivo respecto al efecto de la calidad en la satisfacción del paciente en el que concluyó que se presenta una relación fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción general ( $p < 0.001$ ,  $r = 0.73$ ). Este resultado sugiere la necesidad de mejorar la calidad de la consulta, proporcionar información a los pacientes durante el examen y la consulta, crear valor para los pacientes al reducir los costos o aumentar la categoría del trabajo, mejorar la calidad del entorno físico, puede considerarse como estrategias efectivas para el manejo de enseñar a los hospitales a aumentar la satisfacción de los pacientes externos, en los hospitales de Irán.

Jara, Gonzalez, Pérez, Cantos y Provencio (2014) publicaron un artículo científico respecto a los resultados de la puesta en marcha de una línea de atención telefónica en la enfermería oncológica, partiendo de que en los últimos años en España se ha presentado un panorama alentador respecto al uso del incremento de la consulta médica a través del servicio on line, desplazando a las enfermeras o personal de atención primaria. Mediante el estudio se comprobó que el 35% de las llamadas se realizaron para consultas sobre el tratamiento oncológico de los pacientes, las cuales eran insuficientes para los usuarios en la consulta médica presencial y solo el 65% para el servicio de asignación de fechas para consulta

médica. Asimismo, se comprobó que, ante las dificultades del uso de la cita telefónica, el 47,4% de los pacientes habrían asistido a urgencias para conseguir la atención médica requerida, lo cual refleja en 53,35 en la ineficacia del servicio on line. Sin embargo, pese a las deficiencias del servicio on line para consultas médicas, se ha logrado demostrar que en un 50% de los casos se ha comprobado que el empleo del servicio on line para citas médicas reduce la sobrecarga de trabajo en este tipo de servicio. Finalmente, mediante este estudio se comprobó que el empleo eficaz de un servicio on line para citas médicas implica un menor coste para los hospitales y cuando es ofrecido en términos de calidad y de mejora continua, generan una mayor satisfacción para los usuarios.

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentran:

Lostanau (2018) realizó una investigación descriptiva, no experimental, correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo en la que se analizó la relación entre la satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en un servicio médico de la ciudad de Ica, en una muestra de 93 usuarios externos en el que concluyó que existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida, así como entre la satisfacción del usuario externo y cada una de las dimensiones de la calidad de atención evaluadas.

Calderón (2018) en su trabajo de investigación no experimental, correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo en el que se analizó la satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio en un hospital de la ciudad de Tacna, realizado en una muestra de 227 pacientes y mediante la aplicación de cuestionarios se concluyó que siendo la significancia ( $p < 0.000 < 0.05$ ) y la correlación moderada ( $r = 0,555$ ), por tanto, se presenta una relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente.

García (2017) en su investigación realizada a 378 usuarios para determinar la relación entre citas electrónicas y su relación con la calidad del servicio en un hospital limeño, concluyó que existe una correlación significativa ( $p = 0,000$  menor a  $0,005$ ) entre las citas electrónicas y la mejora del servicio, siendo la correlación positiva baja ( $\rho = 0,313$ ), así como también se corroboró la relación moderada entre la cita electrónica y la dimensión



oferta hospitalaria ( $p=0,000$ ,  $\rho=0,573$ ) y entre la cita electrónica y la dimensión satisfacción del paciente ( $p=0,000$ ,  $\rho=0,613$ ), mientras que hay una relación baja entre cita electrónica y la dimensión demanda hospitalaria ( $p=0,000$  y  $\rho=0,154$ ).

Infantes (2017) realizó una investigación para comprobar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa en un hospital de la ciudad de Iquitos en una muestra de 3015 pacientes, un estudio transversal, concluyó que el sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ( $p<0,05$ ) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años, la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad de los pacientes en el hospital III de Iquitos.

Messarina (2016) realizó una investigación para determinar la relación entre las citas médicas y la satisfacción del paciente en un hospital de la ciudad de Trujillo en una muestra de 224 pacientes. Concluyó que las citas médicas y la satisfacción de los pacientes existe una relación significativa, siendo la correlación positiva alta ( $r=0,878$ ).

Redhead (2015) realizó un trabajo de investigación para determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un distrito limeño en una muestra de 317 usuarios. Concluyó que la calidad de servicio de las citas médicas presenta una correlación positiva con la satisfacción de los pacientes ( $p<0,05$ ) y moderada ( $r=0,609$ ).

Las teorías o fundamentación científica de la primera variable “servicio on line” parten del concepto de servicio que constituye un producto específico caracterizado por ser heterogéneo, intangible, variable e inseparable en cuanto a la elaboración y adquisición (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1988).

Kun (2011) señala que la incorporación de los sistemas de atención en línea, a través de las telecomunicaciones en salud ha mejorado la calidad de la atención en salud en el siglo XXI. La aparición del servicio on line se explica en la evolución de las ciencias médicas y de la vida, las cuales se han visto beneficiadas por el uso y aplicaciones de las tecnologías de la información y de la comunicación. Además, se justifica en la medida de que en los

servicios de atención de los pacientes cada vez es más frecuente el incremento de pacientes y usuarios; por ello se hace necesario incorporar nuevas estrategias y formas de atención orientadas a mejorar la calidad de vida de los pacientes (Wu & Lu, 2017).

En la actualidad, una de las ventajas de la incorporación de la tecnología en el ámbito de atención en salud, lo constituye, la atención de consulta médica, en la modalidad on line, la cual representa un mecanismo alternativo para atender la gran demanda de citas (Wu, Deng, Wang & Wu, 2019). Su uso y popularidad ha ido ganando cada vez más clientes interesados en este tipo de servicios (Yang, Zhang & Lee, 2019). Cabe destacar que la efectividad del servicio de consulta on line depende de si los pacientes o usuarios reciben las interacciones adecuadas y pueden recibir un servicio de calidad que atienda sus demandas (Wang, Peng, Li & Liang, 2019).

El MINSA (2016) señaló que las citas electrónicas son “un proceso que accederá el paciente para separar de modo rápido y eficiente, también minimizar el periodo de espera y ser atendidos de forma oportuna, sin esperar” (p.1). Mediante los servicios on line, el individuo reservará su cita médica sin ir a la institución, ahorrando tiempo que implica ir presencialmente a los establecimientos de salud (Li et al., 2019).

El servicio on line para citas electrónicas forma parte del proyecto de mejora de los servicios de citas médicas “Plan Cero Colas”, el cual fue aprobado mediante Resolución Jefatural N° 348-2016/IGSS, con fecha 12 de mayo de 2016. Este servicio tiene como propósito fundamental la reducción del tiempo de espera de los pacientes y/o usuarios para poder conseguir un pase médico en consulta exterior especializada en los hospitales del país. Además como objetivos específicos se propone: capacitar al personal de atención del servicio on line para orientar y programar citas electrónicas, generar mejoras en la asignación de citas en el área de admisión, realizar actividades de implementación de sistemas informáticos para la asignación de citas programadas, la asignación de referencias y contrarreferencias, disminuir las colas de pacientes que acuden a programar citas en los módulos de atención de los hospitales, implementar estrategias para la atención oportuna en casos de urgencia, así como fortalecer la atención médico quirúrgica en los establecimientos de salud que brindan servicios o atención médica especializada (Ministerio de Salud, 2018).

Los últimos avances tecnológicos han permitido la generación de sistemas de apoyo a la información para clínicas y hospitales, que producen una amplia gama de posibilidades en el almacenamiento y la recuperación de una cantidad cada vez mayor de información clínica, así como en la detección y diagnóstico (Anaya, Santamaría, Piña, Herrera, Mendieta y Rueda, 2018).

Además, otra de las ventajas del empleo de internet en el ámbito de la salud es la posibilidad de realizar una distribución más rápida y efectiva de la información relacionada con estadísticas, casos, programas de salud a partir del empleo de sistemas electrónicos de registro e información de pacientes. En el caso del servicio on line o servicio de telefonía, esta modalidad de atención ha generado cambios en la prestación de servicios de salud, tal es así que en países desarrollados se presenta como alternativa para descongestionar la asistencia de personas al servicio de citas médicas a partir de un eficiente y dinámico servicio en línea (Ming & Saltman, 2019).

Dentro de las dimensiones de los servicios on line para citas electrónicas se ha considerado las dimensiones propuestas por el Ministerio de Salud (2018).

*Información electrónica* que comprende los datos de las historias clínicas de los pacientes, registradas en formato electrónico. El Ministerio de Salud en el Perú cuenta con una infraestructura científica y especializada en materia de salud, así como gestiona y controla las historias clínicas electrónicas respaldando y garantizando su protección, almacenamiento y recuperación en beneficio de los pacientes atendidos (MINSA, 2018).

Esta dimensión se mide a través del análisis de información respecto a la disponibilidad de información electrónica de pacientes asegurados, la difusión de empleo de información electrónica para los usuarios y la valoración de la administración de la información electrónica (Ashmore, 2012).

*La atención al paciente*, según el Proyecto de mejora denominado Plan Cero Colas es uno de los indicadores fundamentales para poder determinar el grado de satisfacción del paciente, no solo en el momento de acudir al hospital para conseguir una cita médica sino en todo momento que se encuentra dentro del establecimiento de salud, ya sea la atención que

le brindan en admisión, con el médico, en farmacia y en los otros servicios del establecimiento. Poder conocer la clase de atención que 39 recibe, como conocer el tiempo de espera del paciente es fundamental para encontrar soluciones de alto impacto para el paciente y que este estará contento con el cuidado recibido (MINSA, 2018).

Esta dimensión se mide a través del análisis de aspectos como la gestión de la cita electrónica, la atención de la cita electrónica y los problemas frecuentes en relación a la cita electrónica.

En los hospitales e institutos especializados del Perú, la calidad comprende una serie de atributos de calidad como: respeto al usuario, a sus rasgos culturales y características individuales; información o contenido completa, veraz, oportuna para que se pueda tomar las decisiones más pertinentes en beneficio de la salud de los pacientes; eficiencia en la consecución de objetivos y metas de salud; eficacia en la optimización de los recursos y en el cumplimiento de normas, planes y procedimientos; continuidad para garantizar una atención integral, permanente y continua orientada a contribuir a la solución de los problemas de salud de los usuarios; oportunidad para que los usuarios puedan disponer, según sea el caso, de los servicios o atención en salud que requieran; integralidad en la atención del paciente, tanto en su aspecto biopsicosocial como afectivo o espiritual, así como ofrecer servicios permanentes de vigilancia, promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de los pacientes; trabajo en equipo que implica contar con personal de salud con visión, valores, compromisos y actividades compartidas; respeto a la privacidad del usuario mediante el uso de ambientes que ofrezcan una atención personalizada y se trate la información médica del paciente de modo confidencial; satisfacción del usuario externo respecto al servicio y atención recibidos; y, satisfacción del usuario interno acerca de las características y condiciones de trabajo dentro de la entidad hospitalaria (Expósito, Martínez, Sahuquillo y Echevarría, 2009)

El Ministerio de Salud es la entidad pública encargado de la formulación de las políticas nacionales de calidad de atención en salud, estableciendo objetivos y las estrategias para alcanzar dichas políticas. Aquí se dirige conceptualmente la categoría de atención de salud dentro de cuatro dimensiones: como expresión del desarrollo humano, derecho a la

salud, como enfoque gerencial en las organizaciones de salud y como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los sistemas de salud. (Ministerio de Salud del Perú, 2009)

La satisfacción del paciente ha sido objeto de diferentes disciplinas de las ciencias de la salud. La psicología, ha intentado describir a partir de múltiples enfoques, teorías y representaciones empíricas. En este sentido, la satisfacción, no solo es entendida como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible producido en cada persona, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social” (Velandia, Ardón y Jara, 2007).

Para Aoki, Inoue y Nakayama (2016), el cuidado de la salud de alta calidad requiere ofrecer una atención respetuosa que considere las preferencias, necesidades y valores individuales del paciente.

La satisfacción del usuario es una valoración subjetiva, está enfocado más hacia las actitudes y emociones y, que orientada hacia criterios concretos y objetivos. El método que generalmente se emplea para su medición es el cuestionario, aplicado mediante encuestas o entrevistas (Organización Mundial de la Salud, 2016).

Existen tres componentes fundamentales que pueden definir la satisfacción. (Contreras y Enrique, 2011): es una respuesta (afectiva, cognitiva y/o comportamental); la respuesta se enfoca en un aspecto determinado (expectativas, producto, experiencia del consumo, etc.); la respuesta se da en un momento particular (después del consumo, después de la elección, basada en la experiencia acumulada, etc.).

Ha de considerarse que, independientemente del modelo comparativo utilizado en el desarrollo de satisfacción, tanto las expectativas como el juicio de disconfirmación impactaran significativamente, y todo dependerá de la experiencia, la involucración y la motivación del usuario al momento de procesar la información (San Martín, Collado y Rodríguez, 2008).

En los establecimientos de salud contar con una política dirigida a desarrollar las competencias y las habilidades del personal y a mantener altos estándares de higiene y limpieza es la estrategia más adecuada para mejorar la satisfacción del paciente (Lucadamo, Camminatiello & D'Ambra, 2020). La satisfacción del paciente es como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” (Donabedian, 2010, p., 44).

“La teoría sobresaliente de este periodo fue que paciente satisfecho, es ante todo una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente” (Koos, 2008, p.14). Su estudio, en los últimos años ha ido generando una mayor atención en las investigaciones en salud, especialmente cuando se introducen nuevas formas o métodos de atención orientados a incrementar este nivel de satisfacción (Wu & Lu, 2018).

La satisfacción del paciente es la prevención de garantía de eficacia como resultado del personal médico y de servicio. Sin embargo, desde nuestro punto de vista más que un aspecto objetivo de esa calidad, estaría mejor hablar de “nivel de satisfacción de pacientes” reflejando su comodidad o incomodidad por la calidad de la atención recibida (Henderson, 2009, p. 58). Tiene mucho que ver con las decisiones del paciente al elegir a dónde acudir para recibir tratamiento médico ya que esto viene condicionado fundamentalmente, lo cual el grado de agradecimiento de los individuos debe ser homogénea sin distinción de clase, para que el paciente al comentar genere la publicidad de este centro el cual los haga volver y sentirse satisfechos por la atención brindada (Zawisza, Galas & Tobiasz-Adamczyk, (2020).

La satisfacción del paciente se mide en relación a la categoría en la atención saludable que se relaciona en general con la categoría técnica o encargada de la ejecución de los reglamentos y normativas sanitarias (Manolitzas, Kostagiolas, Grigoroudis, Intas & Stergiannis, 2018). También se relaciona con la eficacia de las labores de salubridad (Instituto del Banco Mundial y Organización Panamericana de la Salud, 2009). Del mismo modo ha de considerarse la relación médico paciente como un aspecto muy importante en la valoración de la calidad de atención médica (Saban, Dagan & Drach-Zahavy, 2019).

En el ámbito de la salud, la satisfacción es el resultado de la percepción realizada por el paciente cuando compara el resultado o producto (servicio o atención médica recibida) con las expectativas o aspiraciones que tiene respecto al servicio, es decir es la diferencia entre el rendimiento percibido o servicio recibido y sujeto a valoración o evaluación y las expectativas de los pacientes (Kotler, 2006).

Partiendo desde el punto de vista del usuario externo, la opinión que manifieste de agradecimiento o insatisfacción con la asistencia que recibe, deriva directamente de la calidad del servicio, de sus características o de la información que se le proporciona, y constituye un indicador muy importante para medir la cobertura de sus expectativas (Rey, 2000). Se evalúa considerando las diferentes necesidades, requerimientos y expectativas de cada usuario externo; por ello, es fundamental tener en cuenta la categoría de atención observando que para el usuario, la categoría de atención está ligada especialmente a la interacción con los colaboradores de salud, esto incluye el momento de espera por parte del paciente, el buen trato de personal administrativo, de enfermería y equipo médico, la privacidad, la posibilidad de la atención, básicamente el servicio que requiera (Ministerio de Salud, 2018).

Del Salto (2012) considera que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas y busque activamente ayuda médica cuando lo necesite, además se ha estimado que el diálogo con el individuo atendido es el factor fundamental para afirmar su agradecimiento. También se estima que la insatisfacción se vincula con el mal trato, falta de diálogo, falta de profesionalismo.

La aportación que ha sido admitido y divulgado es la evaluación en la que se identifican cinco dimensiones de satisfacción de los pacientes en relación a los servicios de salud (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

Tangibilidad comprende los aspectos físicos del servicio, dentro de los cuales se encuentran: infraestructura física y tecnológica y la apariencia o presentación del personal administrativo y equipo de salud (médicos, enfermeros, técnicos, laboratoristas. Dentro de los aspectos relacionados con la tangibilidad del servicio on line o de citas electrónicas se

considera: el empleo de equipos modernos con buena señal y categoría auditiva (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Fiabilidad es referida a la capacidad para garantizar que el servicio sea objetivo y cumpla con las funciones o compromisos que demanda su aplicación para ser valorado de forma seria y responsable. La satisfacción de los usuarios va a ser alta cuando los proveedores de servicios de salud sean capaces de mostrar su integridad, cuando los pacientes tengan la confianza en el servicio ofrecido por el establecimiento de salud (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). En los aspectos relacionados con la fiabilidad del servicio on line o de citas electrónicas se considera: simpatía o aceptación respecto al servicio recibido, la confianza del paciente asegurado en el personal que presta el servicio on line, cumplir con el servicio de acuerdo a las expectativas de los usuarios.

La capacidad de respuesta que se describe a la intención del ente prestador de servicios de salud para apoyar a los usuarios y facilitar el acceso a un servicio rápido (Parasuraman, Zeithaml y Bery, 1988).

Dentro de los aspectos relacionados con la fiabilidad del servicio on line o de citas electrónicas se considera: información sobre los servicios de salud que se ofrecen a los pacientes, la respuesta a las llamadas y peticiones de los pacientes, anuncio oportuno del tiempo de espera, la disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes, la prestación del servicio en un horario adecuado y conveniente para los usuarios.

La seguridad referida al entendimiento de los colaboradores, la educación y la amplitud de transferir confianza y protección. También evidencia un vínculo afirmativo entre la seguridad y la satisfacción de las personas (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Dentro de los aspectos relacionados con la fiabilidad del servicio on line o de citas electrónicas se considera: el conocimiento de los empleados respecto al servicio on line, la atención cortés y amable del personal del servicio on line, la capacidad del personal del servicio on line para transmitir confianza y seguridad a los pacientes o usuarios del servicio.

La empatía en el servicio on line es una característica muy necesaria en la valoración y satisfacción por parte del paciente o usuario externo. Está referida a ofrecer a los pacientes



asegurados una atención personalizada, ofreciendo un servicio orientado en el cliente y con empleados o trabajadores que muestren comprensión y tolerancia del paciente ante su comportamiento (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Por tanto, la formulación del problema

¿Cuál es la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019?

Se justifica por su aspecto teórico, la presente investigación permitió sistematizar los aportes teóricos de diferentes autores e investigadores respecto a las citas médicas en línea y la satisfacción del paciente, así como contribuyó al conocimiento de los asegurados del Hospital, lo que permitan contribuir al desarrollo sostenible del Hospital III Essalud – Chimbote.

En lo social beneficia a los directivos del Hospital III Essalud – Chimbote por cuanto se recoge información relevante del diagnóstico del servicio on line con la finalidad de identificar aspectos críticos y tomar las decisiones más adecuadas para mejorar la calidad de este servicio.

Práctico, porque pretende resolver y dar solución a los problemas que tiene el Hospital III Essalud – Chimbote, para intervenir en las citas médicas en línea y la satisfacción de los pacientes, así como permitió formular un diagnóstico respecto a las citas en línea y la satisfacción, en el escenario de estudio.

En lo metodológico, se requiere contar con instrumentos de medición que permitan caracterizar la satisfacción del paciente con respecto a las citas médicas en línea del Hospital III Essalud - Chimbote, así como resulta trascendente elaborar instrumentos de recogida de información respecto las citas médicas en línea y satisfacción del paciente en el escenario del estudio.

Los objetivos que se plantearon fueron:

Objetivo general:

Determinar la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

### Objetivos específicos

Identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Identificar el nivel de la satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Establecer la relación entre el Servicio on line y la dimensión Tangibilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Establecer la relación entre el Servicio on line y la dimensión Fiabilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Establecer la relación entre el Servicio on line y la dimensión Capacidad de respuesta en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Establecer la relación entre el Servicio on line y la dimensión Seguridad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Establecer la relación entre el Servicio on line y la dimensión Empatía en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Se plantearon las siguientes hipótesis:

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III – Chimbote – 2019.

### Hipótesis específicas

H<sub>2</sub>: Existe un nivel malo de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe un nivel malo de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

H<sub>3</sub>: Existe un nivel regular de satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe un nivel regular de satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

H<sub>4</sub>: Existe relación significativa entre Servicio on line y la dimensión tangibilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre Servicio on line y la dimensión tangibilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>5</sub>: Existe relación significativa entre Servicio on line y la dimensión fiabilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre Servicio on line y la dimensión fiabilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>6</sub>: Existe relación significativa entre servicio on line y la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre servicio on line y la dimensión capacidad de respuesta en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>7</sub>: Existe relación significativa entre servicio on line y la dimensión seguridad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre servicio on line y la dimensión seguridad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

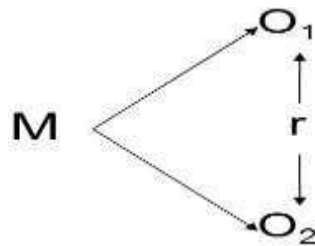
H<sub>8</sub>: Existe relación significativa entre servicio on line y la dimensión empatía en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre servicio on line y la dimensión empatía en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El nivel o tipo de investigación fue correlacional porque se caracterizó por la comprobación de la existencia de asociación, vinculación o relación estadística entre las variables “servicio on line” y “satisfacción del paciente” (Hernández y Mendoza, 2018).



Dónde:

M: Muestra de pacientes asegurados del el Hospital III Essalud – Chimbote

O<sub>1</sub>: Medición del Servicio on line para citas electrónicas

O<sub>2</sub>: Medición de satisfacción de pacientes asegurados

r: Relación entre variables.

Unidad de análisis:

Con un diseño no experimental, porque solo limitó a recoger información de las variables, tal como se presentan o comportan en la realidad, sin que sea alterada intencionalmente por el investigador (Hernández et al., 2017). Además, transversal porque reunió testimonio de las dos variables de estudio en un tiempo preciso (Hernández, Mendoza, Méndez y Cuevas, 2017).

Respecto al enfoque empleó la ruta cuantitativa, debido a que la medición de las variables se realizó mediante modelos matemáticos y estadísticos que permitieron de forma objetiva en valores numéricos detallar las variables y comprobar la hipótesis de investigación. (Hernández y Mendoza, 2018).

## 2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Servicio On line</b>	Sistema que permitirá al usuario de salud reservar su cita de manera rápida y eficaz, así como disminuir su tiempo de espera y atenderse de manera oportuna, sin hacer colas (Ministerio de Salud, 2016).	Sistema de Atención al usuario realizado a través de medio telefónica. Se midió a través de un cuestionario.	Información electrónica	Difusión de empleo de información electrónica para los usuarios	1	Ordinal Muy bueno: (37 – 45) Bueno: (30 – 36) Regular: (23 – 29) Malo: (16 – 22) Muy malo (9 – 15)
				Disponibilidad de información electrónica de pacientes asegurados	2	
				Valoración de la administración de la información electrónica	3	
			Atención al paciente	Gestión de la cita electrónica	4, 5, 6, 7	
				Atención de la cita electrónica	8	
				Problemas frecuentes en relación a la cita electrónica	9	
<b>Satisfacción del paciente</b>	Valoración integral del servicio recibido en la atención a las demandas y expectativas de los usuarios que acuden a instituciones prestadoras de servicios de salud (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).	Valoración positiva o negativa de un paciente o usuario respecto a un servicio recibido. Se midió a través de un cuestionario.	Tangibilidad del servicio	Calidad de la línea telefónica	1	Ordinal Muy bueno: (75 – 90) Bueno: (60 – 74) Regular: (46 – 59) Malo: (32 – 45) Muy malo (18 – 31)
				Empleo de equipos modernos de telefonía	2	
			Fiabilidad	Aceptación respecto al servicio recibido	3	
				Confianza en el personal que presta el servicio on line	4	
				Cumplir con el servicio	5	
			Capacidad de respuesta	Información sobre los servicios de salud	6	
				Respuesta a las llamadas y peticiones de los pacientes	7	
				Anuncio oportuno del tiempo de espera	8	
				Disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes	9	
			Seguridad	Prestación del servicio en un horario adecuado	10	
				Conocimiento de los empleados respecto al servicio on line	11	
				Atención cortés del personal del servicio on line	12	
				Capacidad para generar confianza en los pacientes	13	
			Empatía	Capacidad para transmitir seguridad en los pacientes	14	
				Atención on line personalizada	15	
				Servicio on line orientado al paciente o usuario externo	16	
				Comprensión hacia el paciente o usuario externo	17	
				Tolerancia hacia el paciente o usuario externo	18	

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Es un conjunto de personas, eventos, información, empresas, instituciones, etc. que son susceptibles de ser investigadas en un escenario determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

La población estuvo constituida por el número total de pacientes asegurados que al mes emplean el servicio on line para citas electrónicas, el cual según la Red Asistencial de Salud de Ancash asciende a 2802 llamadas.

#### Muestra

Debido a la cantidad de pacientes que emplean el trabajo de citas electrónicas al mes, se optó por trabajar con una muestra de 338 pacientes asegurados.

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

n = Población finita o conocida

E = Margen de error = 0.05

Z = Nivel de confianza = 1.96

P = Probabilidad de éxito = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 0.50

$$n = \frac{(2,802)1.96^2(0.5)(0.5)}{0.05^2(90,000-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

n = 338 pacientes

Muestreo probabilístico

Criterios de inclusión:

Ser paciente asegurado en la Red de salud de Ancash.

Ser paciente asegurado y atendido del Hospital III de Essalud Chimbote.

Criterios de exclusión:

Ser paciente asegurado clínicas privadas.

Ser paciente asegurado y atendido en otros hospitales de Essalud fuera del departamento.

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### Técnica

Se consideró como técnica la encuesta que es una técnica de investigación de campo que accede a reunir testimonio personal o valoración determinada de informantes respecto a una o más variables o aspectos objetos de investigación (Carrasco, 2009).

##### Instrumento

El cuestionario, según Hernández y Mendoza (2018) es uno de los instrumentos de mayor uso en la investigación de campo. Estuvo conformado por una serie de preguntas debidamente organizadas y estructuradas.

Para recoger información del servicio on line para citas electrónicas se elaboró y aplicó un cuestionario de 10 interrogantes con cinco alternativas, estas son: Muy de acuerdo (MA) con un puntaje de 5, De acuerdo (A) con un puntaje de 4, Indeciso (I) con un puntaje de 3, Desacuerdo (DS) con un puntaje de 2 y Muy en desacuerdo (MD) con un puntaje de 1.

Para recoger información de la satisfacción de pacientes asegurados se elaboró y aplicó un cuestionario de 19 interrogantes con cinco alternativas, estas son: Muy de acuerdo (MA) con un puntaje de 5, De acuerdo (A) con un puntaje de 4, Indeciso (I) con un puntaje de 3, Desacuerdo (DS) con un puntaje de 2 y Muy en desacuerdo (MD) con un puntaje de 1.

#### Validez y confiabilidad de instrumentos

La **validez** es un criterio que permite realizar la valoración o evaluación del contenido y coherencia de la formulación del instrumento de medición con la Operacionalización de las variables de estudio (Salazar y Del Castillo, 2018). Para comprobar la validez de los instrumentos de medición se empleó la evaluación de

jueces o expertos (2 especialistas y un metodólogo) que permitió recoger la valoración de la coherencia de la relación de las preguntas de los instrumentos de medición, con los indicadores, dimensiones y las variables.

La confiabilidad es el procedimiento estadístico que se requiere para medir la efectividad de los instrumentos de medición, si su resultado es un valor decimal mayor a 0,8 determina una fiabilidad muy positiva que garantiza la aplicación de los cuestionarios de medición al estudio (Hernández et al., 2014). Para su cálculo o determinación se aplicó el alfa de Cronbach, procedimiento cuya administración en una prueba piloto si se obtiene un valor próximo a 1.00 y mayor a 0.80, se considera que el cuestionario evaluado fue confiable (Hernández et al., 2017, p. 207). El cálculo de este procedimiento dio como resultado  $\alpha = 0.81$  para el primer instrumento y de  $\alpha = 0.86$  para el segundo instrumento, por tanto, ambos instrumentos presentan una Confiabilidad positiva.

## 2.5. Procedimiento

Se coordinó formalmente con el Hospital III Essalud Chimbote para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Previo al llenado, se explicaron a los pacientes asegurados que el cuestionario es personal, anónimo y de marcación física en el mismo lugar y no fuera de la entidad. Posteriormente, se solicitó una constancia que acredite la aplicación de los instrumentos de medición.

## 2.6. Método de análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva, es decir, se sistematizó la información (tabulación) en una base de información en un archivo digital (SPSS versión 22), con dicha base se obtuvieron tablas de frecuencia con sus respectivos gráficos de barras simples, además de las respectivas interpretaciones.

La estadística inferencial para la comprobación de la correlación entre las variables de estudio empleándose las tablas de correlación con la aplicación de la prueba de Spearman, la prueba de significancia y la prueba de hipótesis (Gamarra, 2016).



## 2.7. Aspectos éticos

Se aplicó el Código de ética de la Universidad César Vallejo en cuanto a que se respetó a las personas en su integridad, se reconoció su dignidad humana, que estuvo por encima de los intereses de la ciencia, valorando su cultura e idiosincrasia. Del mismo modo se aplicó la honestidad en la investigación, siendo auténticos en la transparencia de la investigación, rigor científico, cumplir con los criterios explícitos, siguiendo un severo procedimiento de recolección de datos, responsabilidad, cumpliendo las condiciones justas, legítimo y protección (Código de ética UCV, 2017).

### III. RESULTADOS

Del objetivo general:

Determinar la relación entre servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados

Tabla 1

*Coefficiente de correlación entre servicio on line y satisfacción del paciente.*

			Servicio on line	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,695**
	Servicio on line	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	338
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	338	30

Fuente: base de datos del instrumento de medición.

\*\* La correlación es significativa

r: Coeficiente de correlación de Spearman

Sig. (p): Probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo cierta

\*\*p<.05: Muy significativa

p>.05: No significativa

Interpretación:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman podemos observar que:

La variable Servicio on line tiene una relación muy significativa (p<0,05) y en grado moderado (r =0.695) con la variable satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

## De los objetivos específicos

Identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados

Tabla 2

*Nivel de Servicio on line*

<b>Servicio on line</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,0
Malo	136	40,2
Regular	118	34,9
Bueno	84	24,9
Muy bueno	0	0,0
Total	338	100,0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

En la tabla 2, el 40,2% (136) de los pacientes encuestados valoran que el Servicio on line presenta un nivel malo, el 34,9% (118) que es regular y el 24,9% (84) bueno.

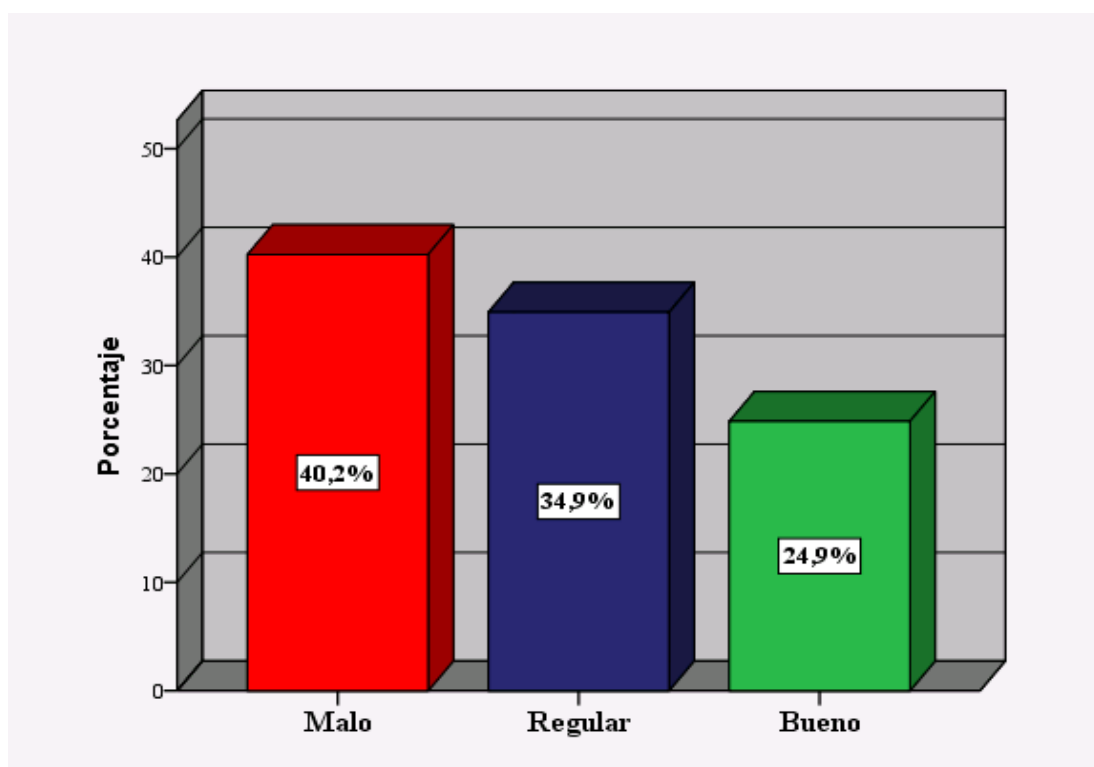


Figura 1. Nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados

Identificar el nivel de la satisfacción de los pacientes asegurados.

Tabla 3

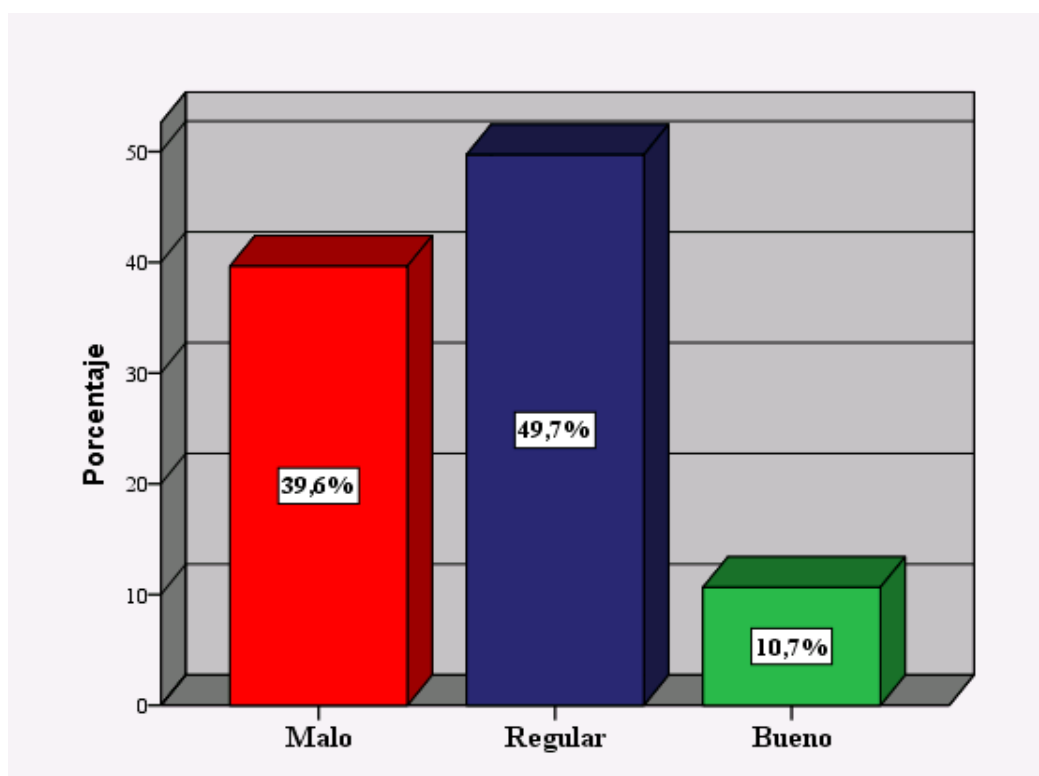
*Nivel de satisfacción de los pacientes asegurados*

<b>Satisfacción del paciente</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0,0
Malo	134	39,6
Regular	168	49,7
Bueno	36	10,7
Muy bueno	0	0,0
Total	338	100,0

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

En la tabla 3, el 49,7% (168) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de Satisfacción del paciente es regular, el 39,6% (134) que es malo y el 10,7% (36) bueno.



Fuente: Tabla 3

*Figura 2. Nivel de Satisfacción del paciente asegurado*

## Relación entre el Servicio on line y la dimensión Tangibilidad

Tabla 4

### *Relación entre Servicio on line y la dimensión "Tangibilidad del servicio"*

		Servicio on line	Nivel de dimensión "Tangibilidad del servicio"
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,652**
	Servicio on line	N	30
		Coefficiente de correlación	1,000
	Nivel de dimensión "Tangibilidad del servicio"	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman podemos observar que:

La dimensión Tangibilidad del servicio tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0.652$ ) con la variable Servicio on line.

## Relación entre Servicio on line y la dimensión "Fiabilidad"

Tabla 5

### *Relación entre Servicio on line y la dimensión "Fiabilidad"*

		Servicio on line	Nivel de dimensión "Fiabilidad"
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,715**
	Servicio on line	N	30
		Coefficiente de correlación	1,000
	Nivel de dimensión "Fiabilidad"	Sig. (bilateral)	,000
		N	30

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman podemos observar que:

La dimensión Fiabilidad tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado alto ( $r = 0.715$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Relación entre Servicio on line y la dimensión “Capacidad de respuesta”

Tabla 6

*Relación entre Servicio on line y la dimensión “Capacidad de respuesta”*

		Servicio on line	Nivel de dimensión "Capacidad de respuesta"	
Rho de Spearman	Servicio on line	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,433**	
		N	30	
	Nivel de dimensión "Capacidad de respuesta"	Coefficiente de correlación	433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman podemos observar que:

La dimensión Capacidad de respuesta tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,433$ ) con la variable Servicio on line.

*Relación entre Servicio on line y la dimensión “Seguridad”*

Tabla 7

*Relación entre Servicio on line y la dimensión “Seguridad”*

		Servicio on line	Nivel de dimensión "Seguridad"	
Rho de Spearman	Servicio on line	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,621**	
		N	30	
	Nivel de dimensión "Seguridad"	Coefficiente de correlación	621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman podemos observar que:

En la dimensión Seguridad existe relación directa y muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,621$ ) con la variable Servicio on line.

Relación entre Servicio on line y la dimensión “Empatía”

Tabla 8

*Relación entre Servicio on line y la dimensión “Empatía”*

		Servicio on line	Nivel de dimensión " Empatía"	
Rho de Spearman	Servicio on line	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	
	Nivel de dimensión " Empatía"	Coefficiente de correlación	,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Base de datos de instrumento de medición

Interpretación:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman podemos observar que:

En la dimensión Empatía existe relación directa y muy significativa ( $p < .0, 05$ ) y en grado moderado ( $r=0,630$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

Se demuestra la correlación del servicio on line (información electrónica y atención al paciente) y satisfacción del paciente (Tangibilidad del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) así como sus niveles, en una muestra de 338 personas atendidas, quienes cuentan con más de un año de asegurados del Hospital III Essalud Chimbote.

En tabla 1, se comprobó que la variable Servicio on line tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,695$ ) con la variable satisfacción de pacientes asegurados de Essalud III Chimbote 2019. Resultado confirmado por Wu & Lu (2017) quienes concluyeron que existe una relación moderada ( $\rho = 0,615$ ) entre la consulta telefónica y de la cita en línea y la satisfacción de los pacientes. Del mismo modo, Redhead (2015), quien confirma que existe relación significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) y moderada ( $r = 0,609$ ) entre las citas médicas electrónicas y la satisfacción de los pacientes. Por otro lado, Calderón (2018) en su trabajo de investigación concluye que el servicio on line se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente. ( $p = 0,000$ ) positivamente ( $r = 0,555$ ) Entonces existe correlación moderada del servicio on line y satisfacción del paciente asegurado. Sin embargo, Wu, Deng, Wang & Wu (2019), comprobaron la relación significativa entre servicio en línea, y la satisfacción de los pacientes, siendo esta relación alta ( $r = 0,791$ )

En la tabla 2, se observa que la mayoría presenta un nivel malo de servicio on line (40,2%), estadística que es compartida con la investigación del autor Behrouz y Ehsan (2016) en el cual concluye que el 30% de las personas muestran el manejo de enseñar a los hospitales a aumentar el manejo del servicio on line. Asimismo, en la tabla 9 (ver anexo) se observa que la dimensión más relevante es la información electrónica, conforme los pacientes del Hospital III Essalud Chimbote, toda vez que este obtuvo el mayor porcentaje con un 45,9% el cual es representado por 155 pacientes y por último tenemos la dimensión atención al paciente la cual obtuvo un 40,5% debidamente representada por 137 pacientes, en todos los casos las dos dimensiones obtuvieron un nivel de calificación malo. Según lo descrito por Ashmore (2012) son uno de los campos del saber más evolucionados y beneficiados por el uso de las modernas tecnologías de la información, al tiempo que



registran un crecimiento exponencial tanto en el número de usuarios, como en el de instituciones y ubicaciones que se han incorporado a la búsqueda de diferentes medios que permitan un mejor nivel de vida. Tal como manifiesta el Ministerio de Salud (2016), señaló que las citas en vías electrónicas o llamadas citas médicas en línea es “un proceso que ayudará al paciente a reservar rápida y eficientemente, disminuyendo su modo de espera y ser atendido oportunamente”

En la tabla 3, se observa que la mayoría presenta un nivel regular de satisfacción del paciente (49,7%), estadística que es compartida con la investigación del autor Murillo y Messarina (2016) en el cual concluye que el 42,4% del personal muestra una percepción negativa respecto a la satisfacción del paciente. Asimismo, en la tabla 15 (ver anexo) se observa que la dimensión más relevante es la empatía, según las personas atendidas, toda vez que este obtuvo el mayor porcentaje con un 49,4% el cual es representado por 167 pacientes, la dimensión que la precede con mayor porcentaje es la capacidad de respuesta con un 48,8% el cual es representado por 165 pacientes, la dimensión que le precede es la Tangibilidad del servicio con un 48,5% el cual es representado por 164 pacientes, la dimensión que la precede es la seguridad con un 44,4% el cual es representado por 150 pacientes y por último tenemos la dimensión fiabilidad la cual obtuvo un 43,8% debidamente representada por 148 pacientes, en todos los casos las dos dimensiones obtuvieron un nivel de calificación regular. Según lo descrito por Velandia, Ardón y Jara (2007) la satisfacción, no estará dada solo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social. Tal como manifiesta Kotler (2006), en el ámbito de la salud, la satisfacción es el resultado de la percepción realizada por el paciente cuando compara el resultado o producto (servicio o atención médica recibida) con las expectativas o aspiraciones que tiene respecto al servicio

De la tabla 4 se logró determinar la correlación de Spearman de la dimensión tangibilidad tienen una relación significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,622$ ) con la variable servicio on line de Essalud III Chimbote. En su trabajo de investigación Redhead (2015) concluye que el servicio on line guarda una relación positiva moderada con la Tangibilidad del servicio. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), señala a la

infraestructura, equipos y la apariencia de los colaboradores. Mostrando uno de las fases más importantes en la industria, vinculada con la teoría de calidad. Dentro de los aspectos relacionados con la Tangibilidad del servicio on line o de citas electrónicas se considera: el empleo de equipos modernos con buena señal y calidad auditiva

En la tabla 5 al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que la dimensión Fiabilidad tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado alto ( $r = 0,715$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Resultado confirmado por Jara, Gonzalez, Pérez, Cantos y Provencio (2014) concluye que el empleo eficaz de un servicio on line para citas médicas reduce la sobrecarga del trabajo en este tipo de servicio. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la fiabilidad es referida a la capacidad para garantizar que el servicio sea objetivo y cumpla con las funciones o compromisos que demanda su aplicación para ser valorado de forma seria y responsable.

En la tabla 6 al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que la dimensión Capacidad de respuesta tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,433$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Resultado confirmado por Yang, Zhang & Lee (2019) concluye que las características del servicio en línea como: tiempo de respuesta, efectividad de la interacción, contenido del servicio influyen significativamente. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), describe a la intención del abastecedor de trabajos para asistir a los usuarios y facilitar servicios rápidos.

En la tabla 7 al realizar la prueba de relación de Spearman se comprobó que la dimensión Seguridad existe relación directa y muy significativa ( $p < .0, 05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,621$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Por su parte, Jara, Gonzalez, Pérez, Cantos y Provencio (2014) concluyen que el empleo eficaz de un servicio on line para citas médicas implica un menor coste para los hospitales y cuando es ofrecido en términos de calidad y de mejora continua, generan una mayor satisfacción para los usuarios. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la seguridad referida al entendimiento de los colaboradores, la educación y la capacidad de transferir seguridad y protección. Evidenciando una correlación afirmativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes.

En la tabla 8 al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que la dimensión Empatía existe relación directa y muy significativa ( $p < .0, 05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,630$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Por su parte, Yang, Zhang y Lee (2019) concluyen que las características del servicio en línea como: tiempo de respuesta, efectividad de la interacción, contenido del servicio influyen significativamente en la satisfacción del paciente. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la empatía en el servicio on line es una característica muy necesaria en la valoración y satisfacción por parte del paciente o usuario externo. Está referida a ofrecer a los pacientes asegurados una atención personalizada, ofreciendo un servicio orientado en el cliente y con empleados o trabajadores que muestren comprensión y tolerancia ante el comportamiento de los pacientes.

De esta manera se comprobó que hay una correlación directa y muy importante, por lo que resulta necesario implementar mejoras en la calidad de servicio on line para la consulta médica de los pacientes asegurados, así como mejoras en el servicio, a nivel de control de llamadas y verificación de la atención de las llamadas a fin de garantizar la satisfacción de los pacientes asegurados. Finalmente, el presente estudio presenta información relevante para ser empleada como marco referencial para futuras investigaciones orientadas a profundizar en el estudio de las variables objeto de la presente investigación.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Existe una relación directa y muy significativa entre servicio on line y satisfacción de las personas atendidas en Essalud III Chimbote-2019 ( $r=0,695$ ). La correlación es moderada.

**Segunda:** En cuanto al nivel de servicio on line según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019, el 40,2% manifiesta que un nivel malo, el 34,9% regular y el 24,9% bueno.

**Tercera:** En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud Chimbote, 2019, el 49,7% manifestaron un nivel regular, el 39,6% malo y 10,7% bueno.

**Cuarta:** Existe una relación significativa entre Tangibilidad de servicio y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho=0.652$ ). La correlación es moderada

**Quinta:** Existe una relación significativa entre fiabilidad y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho=0.715$ ). La correlación es alta.

**Sexta:** Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 (Rho de Spearman es 0.433). La relación es moderada

**Séptima:** Existe una relación significativa entre seguridad y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho=0.621$ ). La relación es moderada.

**Octava:** Existe una relación positiva significativa entre empatía y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho=0.630$ ). La correlación es moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Con el propósito de mejorar la calidad de servicio on line para la consulta médica de los pacientes asegurados, se recomienda al personal directivo de Essalud III de Chimbote, implementar mejoras en el servicio, a nivel de control de llamadas y verificación de la atención de las llamadas a fin de garantizar la complacencia de las personas atendidas.

**Segundo:** Al Jefe del Servicio on line se sugiere no solo organizar y reportar estadísticas respecto al número de llamadas por paciente, por día, mes; sino más bien implementar un servicio on line que garantice la efectividad de la atención del paciente asegurado recogiendo información sobre la calidad del servicio a partir de las opiniones o juicios recogidos de los pacientes asegurados.

**Tercero:** Se sugiere a los trabajadores de Essalud III de Chimbote participar de forma activa en la evaluación semestral de satisfacción de las personas atendidas aseguradas sobre el trabajo on line de citas electrónicas para verificar el grado de cumplimiento respecto al trabajo recibido y las perspectivas de los pacientes atendidos mediante el servicio on line.

**Cuarta:** Con la finalidad de incrementar la satisfacción de los pacientes asegurados de Essalud III de Chimbote se recomienda implementar mejoras en la tangibilidad del servicio, en la calidad de atención, en la efectividad en el tiempo de respuesta durante y después de haberse realizado el servicio on line.

**Quinta:** A los usuarios del servicio on line se recomienda aplicar criterios de objetividad en la valoración de los servicios on line y en la información relacionada con sus niveles de satisfacción con la finalidad de que esta información sea utilizada oportuna y efectivamente en la implementación de mejoras en el servicio on line.

## REFERENCIAS

- Anaya, J., Santamaría, A., Piña, L., Herrera, J., Mendieta, H. y Rueda, J. (2018). Nivel de satisfacción de familiares al recibir informes de pacientes a través de videollamadas. *Rev Cubana Obstet Ginecol*, vol.44, (1). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-600X2018000100005&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-600X2018000100005&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Aoki, T., Inoue, M., Nakayama, T. (2016). Development and validation of the Japanese version of Primary Care Assessment Tool. *Fam Pract*. 33(1):112-7.
- Ashmore L. (2012). Cakes for cure: the role of charities in the embedding of innovative cancer treatment technologies. *Health Expect*, 15(4): 401-409.
- Behrouz, P. & Ehsan, Z. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Irán. *Original paper*, vol. 28, núm. 1, 2016, pp. 21-25. University of Medical Sciences, Velenjak, Tehra. Irán. Recovered from. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649/pdf/MSM-28-21.pdf>
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del servicio de laboratorio clínico en el hospital de la solidaridad Tacna, enero del 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%C3%B3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis Doctoral), Universidad Jaume, Castellón de la Plana.

- Del Salto E. (2012). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. (Tesis de Maestría), Universidad Central del Ecuador, Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Donabedian, A. (2010). The quality of medical care. *Science*.
- Expósito, J., Martínez-Sahuquillo, M. & Echevarría, C. (2009). Indicadores de calidad asistencial en rehabilitación. *Revista de la Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física*, 43(3): 131-137.
- Gamarra, G. (2016). *Estadística e investigación con aplicaciones SPSS*. (2ª ed.). Lima: San Marcos.
- García, E. (2017). *Las citas electrónicas y su relación con la calidad del servicio en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Puente Piedra - Lima, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15238/Garc%C3%ADa\\_MEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15238/Garc%C3%ADa_MEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Henderson, V. (2009). *The nature of nursing*. New York- USA: Editorial National League for Nursing Press.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos - 2016. *Revista Peruana de medicina integrativa*, vol. 2, núm. 2, 2016, pp. 133-139. Centro de atención de medicina, Lima, Perú. Recuperado de file:///C:/Users/maxel/Downloads/55-196-1-SM.pdf
- Instituto del Banco Mundial, Organización Panamericana de la Salud. (2009). Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de salud. MODULO 3 “Desempeño y resultados del sistema de Salud”. La Habana.
- Jara, E., Gonzalez, C., Pérez, D., Cantos, B. y Provencio, M. (2014). ¿Puede la calidad del cuidado del paciente oncológico ser mejorada?: resultados de la puesta en marcha de una línea de atención telefónica en la enfermería oncológica. *Atención Primaria* 46(9). Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-puede-calidad-del-cuidado-del-S0212656714001267?referer=buscador>
- Koos, B. (2008). *Collecting cultural crossroads. Collection policies and approaches*. New York: Editorial Amsterdam.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control*. (8ª. ed.). México: Pearson-Prentice Hall.
- Kun, L. (2011). Telehealth and the global health network in the 21st century. From homecare to public health informatics. *Comput Methods Programs Biomed.* 2011; 64:155-67.
- Ley General de Salud. Ley N° 26842. Perú: Diario Oficial El Peruano, N° 6232, (20 de julio de 1997).
- Li, Y. Song, Y., Zhao, W., Guo, X. & Vogel, D. (2019). Exploring the role of on line Health Community Information in patients’s decisions to switch from on line to offline Medical Services. *International Journal of Medical Informatics*, vol. 130, Art



103951. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211883718301783>

- López, I., Hervás, G. (2015). Adaptation of the “Positive and negative affect scale” (PANAS) in a general Spanish sample. *Psicología conductual*. 23(3): 529 – 548.
- Lostaunau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lucadamo, A., Camminatiello, I. & D'Ambra, V. (2020). A statistical model for evaluating the patient satisfaction. *Socio-Economic Planning Sciences*, In press, Journal pre-proof, Available on line 17 January 2020, Article 100797. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119305555>
- Manolitzas, P., Kostagiolas, P., Grigoroudis, E., Intas, G. & Stergiannis. P. (2018). Data on patient's satisfaction from an emergency department: Developing strategies with the Multicriteria Satisfaction Analysis. *Data in Brief, Volume 21*, 956-961.
- Messarina, P. (2016). Satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV Scientia*, vol. 8, núm. 2, 2016. Colegio tecnólogo médico del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <file:///C:/Users/maxel/Downloads/Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú (2009). Documento técnico: Política nacional de calidad en salud, aprobado por RM N° 727-2009/MINSA. 2009. 78

- Ministerio de Salud del Perú (2009). Norma técnica de salud de la unidad productora de Servicios de Medicina de Rehabilitación. NTS 079- MINSA/DGSP-INR-V.01, aprobada por RM N° 308-2009/MINSA. 2009.
- Ministerio de Salud del Perú (2003). Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados. 2003.
- Ministerio de Salud del Perú (2016). Proyecto de mejora Plan Cero Colas. Resolución Jefatural N° 348-2016/IGSS, 12 de mayo del 2016
- Ministerio de Salud del Perú (2018). Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero colas en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Directiva Administrativa 251/MINSA-2018/DGOS. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197306/Resolucion-Ministerial-811-2018-MINSA.PDF>
- Ming, J. & Saltman, R. (2019). Creating on line personal medical accounts: Recent experience in two developed countries. *Health Policy and Technology*, vol.8, Issue 2, 171-178. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211883718301783>
- No, A. & Wan, M. (2016). Linking service quality, Patients' Satisfaction and behavioral intentions: An investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Sciencedirect*, vol. 224, 2016, pp. 141-148. Universiti Teknologi MARA, Perak, Malaysia. Recovered from. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305031>
- Numpaque, A. y Rocha, A. (2016). Modelos Servqual y Servqhos para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista Peruana de medicina integrativa*, vol. 2, núm. 2, 2016, pp. 133-139. Universitaria del área Andina, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2016). Atención primaria de salud. Recuperado de <http://www.who.int/es/>

Organización Panamericana de la Salud (2007). Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana: 1 – 5 de octubre del 2007, Washington, D.C., EUA; 2007.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, LL. (1988). SERVQUAL; a multiple-ÍTEM scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

Pinheiro, L. (2014). *Calidad de atención y percepción de la satisfacción de los usuarios asociados a la Estrategia Salud de la Familia en el Municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, 2014*. (Tesis de Maestría), Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/298/Lorena\\_Tesis\\_maestr%C3%ada\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/298/Lorena_Tesis_maestr%C3%ada_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de Salud Miguel Grau, distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1)

Revilla, E. & Pimentel, C. (2012). Calidad de los servicios de salud en México. *Evidencia Médica e Investigación en Salud*; 5 (3): 76-78.

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*. 3, p. 139-153

Rodríguez, Y., De León, L., Gómez, L., Diéguez, E. y Sablón, N. (2016). Servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atención Primaria de salud. *Revista Médica*

*Electrónica*, vol. 38, núm. 2, marzo-abril2016. Universidad de Matanzas, Cuba.  
Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v38n2/rme080216.pdf>

Saban, M., Dagan, E. & Drach-Zahavy, A. (2019). The Relationship Between Mindfulness, Triage Accuracy, and Patient Satisfaction in the Emergency Department: A Moderation-Mediation Model. *Journal of Emergency Nursing*, Volume 45, Issue 6, November 2019, Pages 644-660. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099176719304507>

Salazar, C., Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>

San Martín, H., Collado, J. & Rodríguez, I. (2008). El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción cliente-servicio. *Revista Española de Investigación de Marketing*, 12(1): 65 – 95.

Torres, M. & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 35, p. 57-76.

Universidad César Vallejo (2017). Resolución de Consejo Universitario N°106-2027-UCV. Código de ética. Trujillo. Recuperado de <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/vicer-investigacion/RCU.%20N%C2%B0%200126-2017-UCV%20CO%CC%81DIGO%20DE%20E%CC%81TICA.pdf>

Vásquez, R., Amado, J., Ramírez, F., Velásquez, R. y Huari, R. (2016). Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. *An. Fac. Med. Vol. 77(4)*, 379-385. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v77n4/a10v77n4.pdf>

Velandia, F., Ardón, N., Jara, I. (2007). Satisfacción y Calidad; Análisis de la equivalencia o no de términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13): 139-168. 75

- Vizcaino, A. (2019). Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado Hospitalario en oncología. *Revista horizonte sanitario*, vol. 18, núm. 1, 2016. Núcleo universitario los Belenes, México. Recuperado de file:///C:/Users/maxel/Downloads/Dialnet-AnalisisDeLaSatisfaccionDePacientesDelServicioDeUr-6674436.pdf
- Yang, Y., Zhang, X. & Lee, P. (2019). Improving the effectiveness of on line healthcare platforms: An empirical study with multi-period patient-doctor consultation data. *International Journal of Production Economics*, Vol. 207, 70-80. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527318304481>
- Wang, B., Peng, W., Li, H. & Liang, Z. (2019). Research on Information Intelligent Collection Model of Service Consultation System. *Procedia CIRP*, Vol. 83, 779-784.
- Wu, H. & Lu, N. (2018). Service provision, pricing and patient satisfaction in on line health communities. *International Journal of Medical Informatics*, vol. 110, 77-89. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1386505617304239>
- Wu, H. & Lu, N. (2017). On line written consultation, telephone consultation and offline appointment: An examination of the channel effect in on line health communities. *International Journal of Medical Informatics*, Vol. 107, 107-119. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1386505617302174>
- Wu, H., Deng, Z., Wang, B. & Wu, T. (2019). On line service qualities in the multistage process and patients' compliments: A transaction cycle perspective. *Information & Management*, In press, corrected proof, Available on line 6, November 2019, Article 103230
- Zawisza, K., Galas, A. & Tobiasz-Adamczyk, B. (2020). Factors associated with patient satisfaction with health care among Polish older people: results from the polish part of the COURAGE in *Europe Public Health*, Volume 179, 169-177. Recovered from <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0033350619303324>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título de la investigación: “Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019”

Problema de investigación	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
¿Cuál es la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019?	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</li> <li>- Identificar el nivel de la satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</li> <li>- Establecer la relación entre Servicio on line y la dimensión Tangibilidad en el Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.</li> <li>- Establecer la relación entre Servicio on line y la dimensión Fiabilidad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</li> <li>- Establecer la relación entre Servicio on line y la dimensión Capacidad de respuesta en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</li> <li>- Establecer la relación entre Servicio on line y la dimensión Seguridad en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</li> <li>- Establecer la relación entre Servicio on line y la dimensión Empatía en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.</li> </ul>	Servicio on line	Información electrónica	Difusión de empleo de información electrónica para los usuarios	1	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental y transversal</p> <p><b>Muestra:</b> 338 pacientes asegurados del Hospital III Essalud Chimbote</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de medición:</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario para Servicio on line Cuestionario sobre Satisfacción de pacientes asegurados</p> <p><b>Técnicas de análisis de datos:</b> Estadísticos descriptivos Estadísticos inferenciales</p>
				Disponibilidad de información electrónica de pacientes asegurados	2	
				Valoración de la administración de la información electrónica	3	
		Satisfacción del paciente	Atención al paciente	Gestión de la cita electrónica	4, 5, 6, 7	
				Atención de la cita electrónica	8	
				Problemas frecuentes en relación a la cita electrónica	9	
			Tangibilidad del servicio	Calidad de la línea telefónica	1	
				Empleo de equipos modernos de telefonía	2	
				Aceptación respecto al servicio recibido	3	
	Fiabilidad		Confianza en el personal que presta el servicio on line	4		
			Cumplir con el servicio	5		
			Información sobre los servicios de salud	6		
	Capacidad de respuesta	Respuesta a las llamadas y peticiones de los pacientes	7			
		Anuncio oportuno del tiempo de espera	8			
		Disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes	9			
	Seguridad	Prestación del servicio en un horario adecuado	10			
		Conocimiento de los empleados respecto al servicio on line	11			
		Atención cortés del personal del servicio on line	12			
Empatía	Capacidad para generar confianza en los pacientes	13				
	Capacidad para transmitir seguridad en los pacientes	14				
	Atención on line personalizada	15				
	Servicio on line orientado al paciente o usuario externo	16				
				Comprensión hacia el paciente o usuario externo	17	
				Tolerancia hacia el paciente o usuario externo	18	

## Anexo N°2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE SERVICIO ON LINE PARA CITAS ELECTRÓNICAS

Estimado(a) paciente asegurado:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III – Chimbote – 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III – Chimbote - 2019, según la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1.	¿El Hospital III Essalud Chimbote utiliza diferentes mecanismos para informar a sus pacientes respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?					
2.	¿Los pacientes cuentan con la información necesaria respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?					
3.	¿Existe una valoración positiva de los pacientes respecto a la efectividad del servicio on line para citas electrónicas?					
4.	¿Considera que en el Hospital III Essalud Chimbote se realiza una gestión óptima y beneficiosa del servicio on line para citas electrónicas para los pacientes asegurados?					
5.	¿Los servicios de citas electrónicas utilizan mecanismos para recoger las expectativas de los pacientes para mejorar sus servicios?					
6.	¿Los servicios de citas electrónicas utilizan mecanismos para recoger información de los problemas o quejas de los pacientes en relación a la atención recibida?					
7.	¿Los usuarios una vez empleado el servicio para citas electrónicas reciben llamadas que les permiten evaluar la efectividad de este servicio?					
8.	¿Considera que la cita electrónica vía on line es dinámica y rápida para la atención de los pacientes asegurados?					
9.	¿Considera que los problemas frecuentes presentados en las citas electrónicas son resueltos con rapidez y efectividad?					



## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ASEGURADOS

Estimado(a) paciente asegurado:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III – Chimbote – 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III – Chimbote – 2019, según la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
1.	¿La línea telefónica para servicio on line de citas electrónicas es de buena Calidad (señal, audio, acceso) para el paciente o usuario externo?					
2.	¿Considera que para la atención del paciente o usuario externo, el servicio on line para citas electrónicas cuenta con equipos modernos de telefonía?					
3.	¿Considera que los pacientes o usuarios externos muestran una actitud positiva de aceptación respecto a la introducción de este servicio en el hospital?					
4.	¿Considera que el personal del servicio on line genera confianza en el paciente asegurado durante el momento de la atención en línea?					
5.	¿A su juicio, se cumple con las expectativas del paciente o usuario externo durante el servicio on line para citas electrónicas?					
6.	¿Durante la atención on line se ofrece información detallada respecto a las fechas de consultas y asignación de citas especializadas?					
7.	¿Se da respuesta efectiva e inmediata a las llamadas o peticiones de los pacientes asegurados en el servicio on line para citas electrónicas?					
8.	¿Se realiza un anuncio oportuno del tiempo de espera para la atención de la llamada telefónica?					
9.	¿Durante la atención se evidencia la disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes o usuarios?					

10.	¿Se atiende las llamadas de pacientes en horarios oportunos según los horarios de instituciones públicas?					
11.	¿Cuándo accede al servicio de citas electrónicas como paciente percibe que el personal tiene manejo del servicio que ofrece en línea?					
12.	¿El personal del servicio on line responde con cortesía a las llamadas telefónicas?					
13.	¿El servicio on line genera confianza en cuanto a su efectividad para la atención a los pacientes?					
14.	¿El servicio on line transmite seguridad a los pacientes?					
15.	¿Se ofrece una atención personalizada a los pacientes a través del servicio on line para citas electrónicas?					
16.	¿Considera que el servicio on line para citas electrónicas está orientado principalmente al paciente o usuario que no acude al hospital a sacar una cita médica?					
17.	¿Considera que el personal del servicio on line muestran una actitud comprensiva con el paciente durante la atención?					
18.	¿Considera que el personal del servicio on line muestran una actitud tolerante frente a los reclamos o quejas de los pacientes?					

**Ficha Técnica 1:**

<b>Denominación del instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre servicio on line para citas electrónicas</b>
<b>Autor</b>	Br. Juan Manuel Ríos Pereda
<b>Muestra de estudio</b>	338 pacientes asegurados
<b>Escala de medición</b>	Tipo escala de Likert
<b>Categorías de respuestas</b>	<p align="center"><b>Categorías:</b></p> <p align="center">Muy en desacuerdo (1)</p> <p align="center">En desacuerdo (2)</p> <p align="center">Indeciso (3)</p> <p align="center">De acuerdo (4)</p> <p align="center">Muy de acuerdo (5)</p>
<b>Niveles de medición</b>	<p align="center">Muy bueno: (37 – 45)</p> <p align="center">Bueno: (30 – 36)</p> <p align="center">Regular: (23 – 29)</p> <p align="center">Malo: (16 – 22)</p> <p align="center">Muy malo (9 – 15)</p>
<b>Confiabilidad del instrumento</b>	<p align="center"><math>\alpha= 0.81</math> (Confiabilidad positiva)</p> <p align="center"><math>r=0,83</math></p>
<b>Nº de ítems</b>	9
<b>distribución de ítems por dimensiones</b>	Información electrónica 1, 2, 3, 4
	Atención al paciente 5, 6, 7, 8, 9, 10
<b>Criterio de Validación</b>	<p>A juicio de 03 expertos</p> <p>1 Docente Metodólogo:</p> <p>2 profesionales del área con el grado de maestría</p>

**Ficha Técnica 2:**

<b>Denominación del instrumento</b>	<b>Cuestionario sobre satisfacción del paciente</b>
<b>Autor</b>	Br. Juan Manuel Ríos Pereda
<b>Muestra de estudio</b>	338 pacientes asegurados
<b>Escala de medición</b>	Tipo escala de Likert
<b>Categorías de respuestas</b>	<p align="center"><b>Categorías:</b></p> Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
<b>Niveles de medición</b>	Muy bueno: (75 – 90) Bueno: (60 – 74) Regular: (46 – 59) Malo: (32 – 45) Muy malo (18 – 31)
<b>Confiabilidad del instrumento</b>	$\alpha = 0.86$ (Confiabilidad positiva) $r = 0,80$
<b>Nº de ítems</b>	18
<b>Distribución de ítems por dimensiones</b>	Tangibilidad 1, 2
	Fiabilidad 3, 4, 5
	Capacidad de respuesta 6, 7, 8, 9, 10
	Seguridad 11, 12, 13, 14
	Empatía 15, 16, 17, 18
<b>Criterio de Validación</b>	A juicio de 03 expertos 1 Docente Metodólogo: 2 profesionales del área con el grado de maestría

### Anexo 3: Validez y Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre servicio on line

OBJETIVO: Identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CORREA HUAMAN, Doraliza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión en Salud



Dra. Doraliza Correa Huaman.  
DNI N° 32867276

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES									
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta											
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO										
Servicio on line	Información electrónica	Difusión de empleo de información electrónica para los usuarios	1.¿El Hospital III Essalud Chimbote utiliza diferentes mecanismos para informar a sus pacientes respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?						X		X		X													
		Disponibilidad de información electrónica de pacientes asegurados	2.¿Los pacientes cuentan con la información necesaria respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?													X		X		X						
		Valoración de la administración de la información electrónica	3.¿Existe una valoración positiva de los pacientes respecto a la efectividad del servicio on line para citas electrónicas?																			X		X		X
	Atención al paciente	Gestión de la cita electrónica	4.¿Considera que en el Hospital III Essalud Chimbote se realiza una gestión óptima y beneficiosa del servicio on line para citas electrónicas para los pacientes asegurados?																							



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre servicio on line

OBJETIVO: Identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TRUJILLO ULLOA, Washington Alfonso

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud



---

Mgr. Washington Alfonso Trujillo Ulloa  
DNI N° 41483225



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Servicio on line	Información electrónica	Difusión de empleo de información electrónica para los usuarios	1. ¿El Hospital III Essalud Chimbote utiliza diferentes mecanismos para informar a sus pacientes respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?										X		X			
		Disponibilidad de información electrónica de pacientes asegurados	2. ¿Los pacientes cuentan con la información necesaria respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?											X		X		
		Valoración de la administración de la información electrónica	3. ¿Existe una valoración positiva de los pacientes respecto a la efectividad del servicio on line para citas electrónicas?											X		X		
	Atención al paciente	Gestión de la cita electrónica	4. ¿Considera que en el Hospital III Essalud Chimbote se realiza una gestión óptima y beneficiosa del servicio on line para citas electrónicas para los pacientes asegurados?											X		X		



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre servicio on line

OBJETIVO: Identificar el nivel de Servicio on line según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CARDOZA, SERNAQUÉ, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión del Talento Humano (METODÓLOGO)



---

Mgr. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué  
DNI N° 02855165

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Servicio on line y Satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Servicio on line	Información electrónica	Difusión de empleo de información electrónica para los usuarios	1. ¿El Hospital III Essalud Chimbote utiliza diferentes mecanismos para informar a sus pacientes respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?											X							
		Disponibilidad de información electrónica de pacientes asegurados	2. ¿Los pacientes cuentan con la información necesaria respecto a los servicios en línea para citas electrónicas?									X				X					
		Valoración de la administración de la información electrónica	3. ¿Existe una valoración positiva de los pacientes respecto a la efectividad del servicio on line para citas electrónicas?							X						X					
	Atención al paciente	Gestión de la cita electrónica	4. ¿Considera que en el Hospital III Essalud Chimbote se realiza una gestión óptima y beneficiosa del servicio on line para citas electrónicas para los pacientes asegurados?												X						

			electrónicas para los pacientes asegurados?														
			5. ¿Los servicios de citas electrónicas utilizan mecanismos para recoger las expectativas de los pacientes para mejorar sus servicios?										X				
			6. ¿Los servicios de citas electrónicas utilizan mecanismos para recoger información de los problemas o quejas de los pacientes en relación a la atención recibida?										X				
			7. ¿Los usuarios una vez empleado el servicio para citas electrónicas reciben llamadas que les permiten evaluar la efectividad de este servicio?										X				
		Atención de la cita electrónica	8. ¿Considera que la cita electrónica vía on line es dinámica y rápida para la atención de los pacientes asegurados?										X	X			
		Problemas frecuentes en relación a la cita electrónica	9. ¿Considera que los problemas frecuentes presentados en las citas electrónicas son resueltas con rapidez y efectividad?										X	X			



Mgtr. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué  
DNI N° 02855165

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción del paciente

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Correa Huamán, Doraliza

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Gestión en Salud



Dra. Doraliza Correa Huaman.  
DNI N° 32867276

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Servicio on line y Satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción del paciente	Tangibilidad del servicio	Calidad de la línea telefónica	1. ¿La línea telefónica para servicio on line de citas electrónicas es de buena Calidad (señal, audio, acceso) para el paciente o usuario externo?						X		X		X		X					
		Empleo de equipos modernos de telefonía	2. ¿Considera que para la atención del paciente o usuario externo, el servicio on line para citas electrónicas cuenta con equipos modernos de telefonía?										X		X					
	Fiabilidad	Aceptación respecto al servicio recibido	3. ¿Considera que los pacientes o usuarios externos muestran una actitud positiva de aceptación respecto a la introducción de este servicio en el hospital?										X		X		X		X	
		Confianza en el personal que presta el servicio on line	4. ¿Considera que el personal del servicio on line genera confianza en el paciente asegurado durante el momento de la atención en línea?										X		X		X		X	
		Cumplir con el servicio	5. ¿A su juicio, se cumple con las expectativas del paciente o usuario										X		X		X		X	

			externo durante el servicio on line paracitas electrónicas?																
		Información sobre los servicios de salud	6. ¿Durante la atención on line se ofrece información detallada respecto a las fechas de consultas y asignación de citas especializadas?									X		X					
	Capacidad de respuesta	Respuesta a las llamadas y peticiones de los pacientes	7. ¿Se da respuesta efectiva e inmediata a las llamadas o peticiones de los pacientes asegurados en el servicio on line para citas electrónicas?									X		X					
		Anuncio oportuno del tiempo de espera	8. ¿Se realiza un anuncio oportuno del tiempo de espera para la atención de la llamada telefónica?									X		X					
		Disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes	9. ¿Durante la atención se evidencia la disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes o usuarios?										X		X				
		Prestación del servicio en un horario adecuado	10. ¿Se atiende las llamadas de pacientes en horarios oportunos según los horarios de instituciones públicas?										X		X				
	Seguridad	Conocimiento de los empleados respecto al servicio on line	11. ¿Cuándo accede al servicio de citas electrónicas como paciente percibe que el personal tiene manejo del servicio que ofrece en línea?									X		X					
		Atención cortés del personal del servicio on line	12. ¿El personal del servicio on line responde con cortesía a las llamadas telefónicas?										X		X				





## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción del paciente

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: TRUJILLO ULLOA, Washington Alfonso

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud



---

Mgr. Washington Alfonso Trujillo Ulloa  
DNI N° 41483225

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Servicio on line y Satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del paciente	Tangibilidad del servicio	Calidad de la línea telefónica	1. ¿La línea telefónica para servicio on line de citas electrónicas es de buena Calidad (señal, audio, acceso) para el paciente o usuario externo?										X			X			
		Empleo de equipos modernos de telefonía	2. ¿Considera que para la atención del paciente o usuario externo, el servicio on line para citas electrónicas cuenta con equipos modernos de telefonía?									X					X		
	Fiabilidad	Aceptación respecto al servicio recibido	3. ¿Considera que los pacientes o usuarios externos muestran una actitud positiva de aceptación respecto a la introducción de este servicio en el hospital?							X						X			
		Confianza en el personal que presta el servicio on line	4. ¿Considera que el personal del servicio on line genera confianza en el paciente asegurado durante el momento de la atención en línea?								X					X			
		Cumplir con el servicio	5. ¿A su juicio, se cumple con las expectativas del												X		X		

			paciente o usuario externo durante el servicio on line para citas electrónicas?																
		Información sobre los servicios de salud	6. ¿Durante la atención on line se ofrece información detallada respecto a las fechas de consultas y asignación de citas especializadas?									X		X					
	Capacidad de respuesta	Respuesta a las llamadas y peticiones de los pacientes	7. ¿Se da respuesta efectiva e inmediata a las llamadas o peticiones de los pacientes asegurados en el servicio on line para citas electrónicas?									X		X					
		Anuncio oportuno del tiempo de espera	8. ¿Se realiza un anuncio oportuno del tiempo de espera para la atención de la llamada telefónica?									X		X					
		Disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes	9. ¿Durante la atención se evidencia la disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes o usuarios?										X		X				
		Prestación del servicio en un horario adecuado	10. ¿Se atiende las llamadas de pacientes en horarios oportunos según los horarios de instituciones públicas?										X		X				
	Seguridad	Conocimiento de los empleados respecto al servicio on line	11. ¿Cuándo accede al servicio de citas electrónicas como paciente percibe que el personal tiene manejo del servicio que ofrece en línea?									X		X					
		Atención cortés del personal del servicio on line	12. ¿El personal del servicio on line responde con cortesía a las llamadas telefónicas?										X		X				



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre satisfacción del paciente

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

DIRIGIDO A: Pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CARDOZA, SERNAQUÉ, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión del Talento Humano (METODÓLOGO)



---

Mgtr. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué  
DNI N° 02855165

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS:** Servicio on line y Satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del paciente	Tangibilidad del servicio	Calidad de la línea telefónica	1. ¿La línea telefónica para servicio on line de citas electrónicas es de buena Calidad (señal, audio, acceso) para el paciente o usuario externo?										X			X			
		Empleo de equipos modernos de telefonía	2. ¿Considera que para la atención del paciente o usuario externo, el servicio on line para citas electrónicas cuenta con equipos modernos de telefonía?											X			X		
	Fiabilidad	Aceptación respecto al servicio recibido	3. ¿Considera que los pacientes o usuarios externos muestran una actitud positiva de aceptación respecto a la introducción de este servicio en el hospital?							X						X		X	
		Confianza en el personal que presta el servicio on line	4. ¿Considera que el personal del servicio on line genera confianza en el paciente asegurado durante el momento de la atención en línea?													X		X	
		Cumplir con el servicio	5. ¿A su juicio, se cumple con las expectativas del													X		X	

			paciente o usuario externo durante el servicio on line para citas electrónicas?																
		Información sobre los servicios de salud	6. ¿Durante la atención on line se ofrece información detallada respecto a las fechas de consultas y asignación de citas especializadas?									X		X					
	Capacidad de respuesta	Respuesta a las llamadas y peticiones de los pacientes	7. ¿Se da respuesta efectiva e inmediata a las llamadas o peticiones de los pacientes asegurados en el servicio on line para citas electrónicas?									X		X					
		Anuncio oportuno del tiempo de espera	8. ¿Se realiza un anuncio oportuno del tiempo de espera para la atención de la llamada telefónica?									X		X					
		Disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes	9. ¿Durante la atención se evidencia la disposición del personal del servicio on line para ayudar a los pacientes o usuarios?										X		X				
		Prestación del servicio en un horario adecuado	10. ¿Se atiende las llamadas de pacientes en horarios oportunos según los horarios de instituciones públicas?										X		X				
		Seguridad	Conocimiento de los empleados respecto al servicio on line	11. ¿Cuándo accede al servicio de citas electrónicas como paciente percibe que el personal tiene manejo del servicio que ofrece en línea?									X		X				
	Atención cortés del personal del servicio on line		12. ¿El personal del servicio on line responde con cortesía a las llamadas telefónicas?										X		X				





## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SERVICIO ON LINE

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>,81</b>	<b>,823</b>	<b>9</b>

### Estadísticos total-elemento

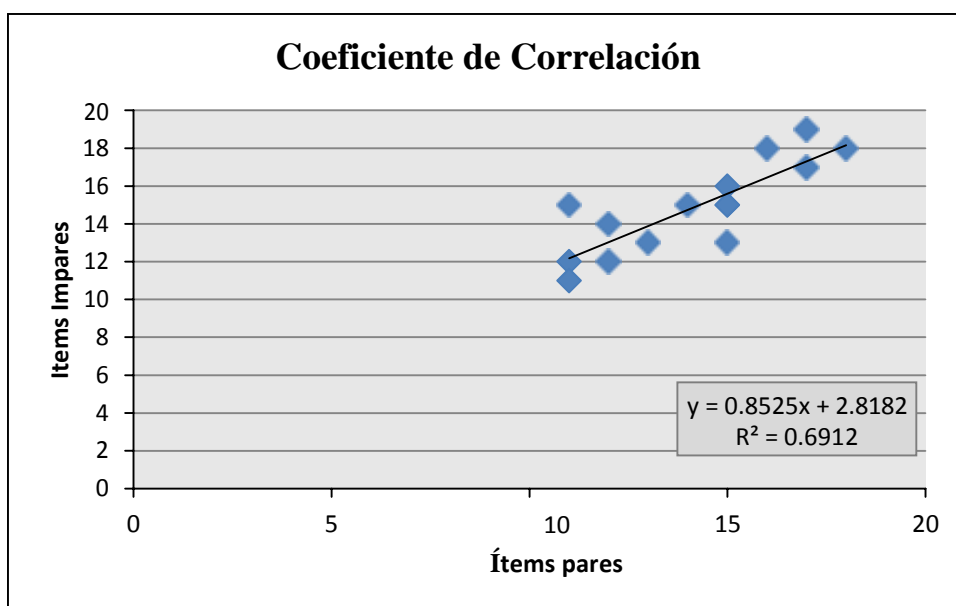
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM_1	40,40	36,543	,614	,800
ÍTEM_2	40,80	34,457	,689	,792
ÍTEM_3	40,33	41,095	,406	,817
ÍTEM_4	41,07	36,352	,588	,801
ÍTEM_5	40,20	37,457	,753	,797
ÍTEM_6	40,93	36,210	,555	,804
ÍTEM_7	40,67	32,238	,885	,774
ÍTEM_8	40,93	48,781	-,505	,868
ÍTEM_9	40,87	41,124	,188	,828

### **Análisis de la confiabilidad:**

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el servicio on line en el Hospital III Essalud–Chimbote – 2019, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = \mathbf{0.81}$  y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de  $\mathbf{r = 0.823}$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

### Correlación de Pearson de la Encuesta de Servicio on line

Sujeto	<i>Suma Ítems</i>	<i>Suma Ítems</i>
	<i>pares</i>	<i>impares</i>
01	17	19
02	18	18
03	17	17
04	15	16
05	15	15
06	14	15
07	13	13
08	11	15
09	11	12
10	16	18
11	15	15
12	15	13
13	11	11
14	12	12
15	12	14



**R de Pearson: 0.83**

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>,86</b>	<b>,870</b>	<b>18</b>

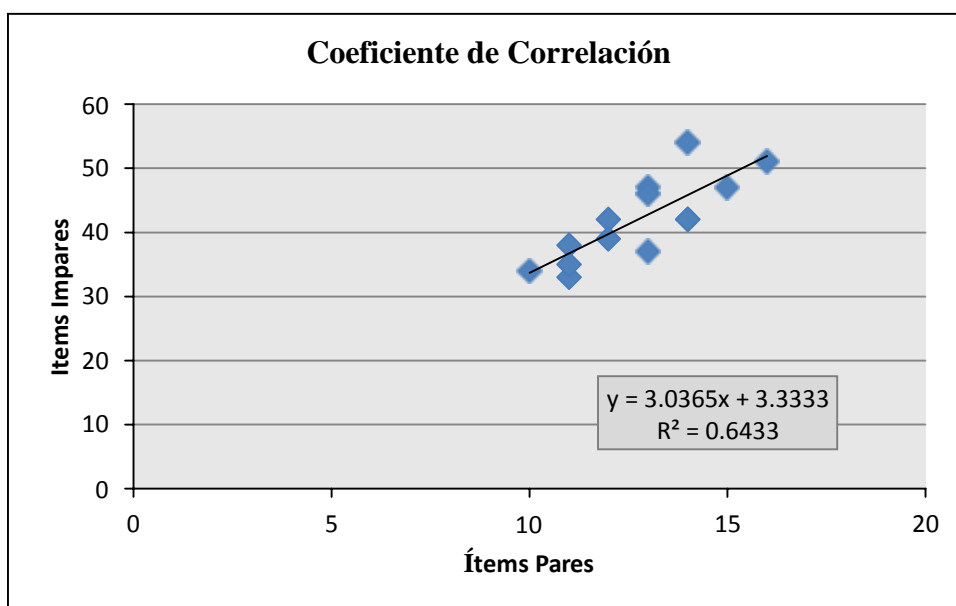
Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ÍTEM1	51,73	56,781	,136	,863
ÍTEM2	52,40	57,257	,082	,866
ÍTEM3	51,73	50,781	,641	,843
ÍTEM4	51,47	50,981	,801	,839
ÍTEM5	52,93	54,924	,528	,851
ÍTEM6	51,73	55,067	,506	,852
ÍTEM7	52,47	49,267	,670	,841
ÍTEM8	51,60	50,971	,813	,839
ÍTEM9	52,33	52,524	,370	,857
ÍTEM10	52,07	46,210	,815	,832
ÍTEM11	52,33	64,524	-,494	,890
ÍTEM12	51,73	49,067	,716	,839
ÍTEM13	52,93	54,924	,528	,851
ÍTEM14	51,73	55,067	,506	,852
ÍTEM15	52,47	49,267	,670	,841
ÍTEM16	51,60	50,971	,813	,839
ÍTEM17	52,53	56,981	,105	,865
ÍTEM18	52,27	54,210	,329	,857

### Análisis de la confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la satisfacción de pacientes asegurados en el Hospital III Essalud-Chimbote – 2019,, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0.858$  y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de  $r = 0.870$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

### Correlación de Pearson de la Encuesta de Satisfacción del Paciente

Sujeto	<i>Suma Ítems</i>	<i>Suma Ítems</i>
	<i>pares</i>	<i>impares</i>
01	16	51
02	15	47
03	13	46
04	13	47
05	13	46
06	12	42
07	14	42
08	11	38
09	11	33
10	14	54
11	14	42
12	13	37
13	10	34
14	12	39
15	11	35



**R de Pearson: 0.8**

## Anexo 4: Autorización de la Institución donde se aplicó la investigación



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud



"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

### AUTORIZACIÓN

Se **AUTORIZA** al Bach. **RIOS PEREDA, JUAN MANUEL**, estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, para realizar la investigación titulada: **"SERVICIO ON LINE Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ASEGURADOS DEL HOSPITAL III ESSALUD, CHIMBOTE 2019"**.

Asimismo, el profesional en mención se compromete que la información recabada para dicho estudio será eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución para los fines que estime pertinente.

Agradeciendo la atención a la presente, me suscribo de usted.

Chimbote, 26 de Diciembre del 2019

Atentamente,

Dra. Enf. Ruth Marisol Cotos Alva  
JEFE UNIDAD DE CAPACITACIÓN  
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA  
RED ASISTENCIAL ANCASH  
EsSalud

RCA/  
CC. Archivo

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Av. Circunvalación N° 119  
Urb. Laderas del Norte  
Chimbote - Perú  
Tel.: 043-483830

### Anexo 5: Base de datos de aplicación de Instrumentos de recolección de datos

#### Base de datos de aplicación de Cuestionario sobre Servicio on line

DIMENSIONES	INFORMACIÓN ELECTRÓNICA						ATENCIÓN AL PACIENTE		
Nº PREGUNTAS Nº ENCUESTADO	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9
<b>1</b>	4	3	2	2	4	4	4	2	3
<b>2</b>	4	4	3	3	4	4	3	3	4
<b>3</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4
<b>4</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4
<b>5</b>	3	3	2	3	4	3	4	3	3
<b>6</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	4
<b>7</b>	2	2	1	1	4	4	4	2	3
<b>8</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	4
<b>9</b>	2	2	2	2	3	3	4	2	2
<b>10</b>	4	4	4	4	3	3	3	3	4
<b>11</b>	3	3	2	2	4	3	4	2	3
<b>12</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>13</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	4
<b>14</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>15</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>16</b>	2	2	2	2	4	4	4	2	3
<b>17</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4
<b>18</b>	4	4	2	3	4	4	3	4	4
<b>19</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	3

<b>20</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	3
<b>21</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>22</b>	3	3	2	2	4	3	4	2	3
<b>23</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4
<b>24</b>	4	3	3	3	3	3	4	3	4
<b>25</b>	4	4	2	2	4	4	4	4	4
<b>26</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	4
<b>27</b>	4	3	2	2	3	3	3	4	4
<b>28</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>29</b>	3	3	3	3	2	3	4	3	3
<b>30</b>	4	3	3	3	3	3	4	3	4
<b>31</b>	4	4	2	3	4	4	3	3	4
<b>32</b>	4	4	2	2	3	3	4	4	4
<b>33</b>	4	3	3	3	4	3	4	3	4
<b>34</b>	4	4	2	3	3	4	4	3	4
<b>35</b>	2	2	2	2	2	3	2	2	2
<b>36</b>	4	3	2	2	4	3	4	4	4
<b>37</b>	4	4	3	3	4	3	3	4	4
<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>39</b>	4	4	3	3	4	4	4	3	4
<b>40</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>41</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3
<b>42</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>43</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>44</b>	2	2	1	1	4	4	3	2	4
<b>45</b>	4	3	2	3	4	3	4	4	4
<b>46</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4



<b>47</b>	4	4	4	3	4	3	4	4	4
<b>48</b>	4	3	2	3	4	3	4	3	4
<b>49</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4
<b>50</b>	2	2	2	1	2	2	2	3	3
<b>51</b>	3	3	2	2	4	4	4	3	4
<b>52</b>	4	3	2	2	4	4	4	4	4
<b>53</b>	4	3	2	3	4	4	4	3	4
<b>54</b>	2	2	2	1	4	3	3	2	4
<b>55</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	4
<b>56</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>57</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	4
<b>58</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	4
<b>59</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	3
<b>60</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>61</b>	3	3	3	3	4	4	4	2	4
<b>62</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	4
<b>63</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	2
<b>64</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	4
<b>65</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	4
<b>66</b>	2	2	1	1	2	2	2	4	4
<b>67</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>68</b>	4	4	3	3	4	3	4	4	4
<b>69</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>70</b>	2	2	2	1	2	3	2	2	4
<b>71</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	3
<b>72</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>73</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4

<b>74</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>75</b>	2	2	2	1	4	4	4	2	4
<b>76</b>	3	3	3	3	4	4	3	4	4
<b>77</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>78</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	2
<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>80</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	3
<b>81</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>82</b>	3	3	3	3	4	2	4	2	4
<b>83</b>	4	3	3	3	2	2	2	3	4
<b>84</b>	2	2	1	1	2	2	3	3	4
<b>85</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	4
<b>86</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>87</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>88</b>	4	3	3	3	2	2	2	4	4
<b>89</b>	3	3	2	3	4	2	4	3	4
<b>90</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>91</b>	2	2	2	1	4	4	4	2	4
<b>92</b>	3	3	2	2	4	4	3	4	4
<b>93</b>	3	3	3	3	4	3	4	2	4
<b>94</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	2
<b>95</b>	3	3	2	2	4	4	4	3	3
<b>96</b>	3	3	2	3	4	3	3	3	4
<b>97</b>	3	3	3	3	4	2	4	3	4
<b>98</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	3
<b>99</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	3
<b>100</b>	2	2	2	1	4	3	4	2	4

<b>101</b>	3	3	2	3	4	4	4	4	4
<b>102</b>	3	3	3	3	4	4	3	2	4
<b>103</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	4
<b>104</b>	3	3	2	1	4	2	4	3	4
<b>105</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	3
<b>106</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	3
<b>107</b>	3	3	2	2	2	3	2	2	4
<b>108</b>	2	2	1	1	2	3	2	2	4
<b>109</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	2
<b>110</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	4
<b>111</b>	2	2	2	1	2	3	3	3	4
<b>112</b>	3	3	3	3	4	3	4	2	4
<b>113</b>	3	3	2	1	2	3	2	4	4
<b>114</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>115</b>	3	3	3	3	4	4	3	2	4
<b>116</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3
<b>117</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	4
<b>118</b>	3	3	3	3	4	2	3	3	4
<b>119</b>	3	3	3	3	4	4	4	3	4
<b>120</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	3
<b>121</b>	3	3	2	2	2	2	2	3	2
<b>122</b>	2	2	2	3	3	3	3	2	4
<b>123</b>	3	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>124</b>	3	3	3	3	4	4	3	2	4
<b>125</b>	2	2	1	1	4	2	4	4	2
<b>126</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	4
<b>127</b>	3	3	2	2	4	3	3	2	3

<b>128</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	4
<b>129</b>	3	3	3	4	2	3	2	4	4
<b>130</b>	3	3	3	3	4	3	4	4	2
<b>131</b>	3	3	2	2	2	3	3	3	3
<b>132</b>	2	2	2	2	4	4	3	2	4
<b>133</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3
<b>134</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	4
<b>135</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	4
<b>136</b>	2	2	1	1	4	2	3	2	4
<b>137</b>	3	3	3	3	2	3	2	2	3
<b>138</b>	3	3	2	3	2	3	2	4	4
<b>139</b>	3	3	3	4	4	3	4	3	3
<b>140</b>	3	3	3	3	2	2	4	3	3
<b>141</b>	4	4	3	3	4	3	3	3	4
<b>142</b>	4	3	3	3	2	3	2	4	3
<b>143</b>	4	4	4	3	4	3	4	3	4
<b>144</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	3
<b>145</b>	3	3	2	2	4	3	4	3	4
<b>146</b>	4	3	3	4	2	3	2	4	3
<b>147</b>	4	4	4	4	2	2	4	3	3
<b>148</b>	3	3	3	3	3	3	3	2	3
<b>149</b>	4	3	3	3	4	3	3	4	3
<b>150</b>	2	2	1	1	2	3	2	2	3
<b>151</b>	3	3	2	2	2	3	2	3	3
<b>152</b>	2	2	2	2	2	3	2	3	3
<b>153</b>	4	3	3	3	4	3	4	3	3
<b>154</b>	2	2	1	1	2	3	3	2	3

<b>155</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	2
<b>156</b>	4	3	3	3	2	3	2	3	3
<b>157</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>158</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	3
<b>159</b>	3	3	2	4	2	3	2	4	3
<b>160</b>	4	3	3	3	4	3	4	4	3
<b>161</b>	2	2	2	2	2	3	3	4	3
<b>162</b>	3	2	1	1	2	2	2	3	3
<b>163</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	2
<b>164</b>	4	3	2	2	2	3	2	4	3
<b>165</b>	3	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>166</b>	2	2	1	1	2	3	3	3	2
<b>167</b>	3	3	3	3	2	3	2	3	3
<b>168</b>	2	2	1	1	2	3	2	2	3
<b>169</b>	4	3	2	3	4	3	4	4	3
<b>170</b>	2	2	2	2	2	3	3	2	3
<b>171</b>	2	2	1	1	2	3	2	3	3
<b>172</b>	3	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>173</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>174</b>	2	2	1	2	3	3	3	4	3
<b>175</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3
<b>176</b>	4	3	3	3	2	3	2	4	3
<b>177</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>178</b>	2	2	1	1	3	3	3	2	3
<b>179</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	3
<b>180</b>	2	2	1	1	2	3	2	4	2
<b>181</b>	2	2	1	2	3	3	3	2	3

<b>182</b>	2	2	1	1	2	2	2	3	3
<b>183</b>	2	2	2	4	2	3	2	2	3
<b>184</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>185</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>186</b>	2	2	1	1	2	2	2	4	3
<b>187</b>	2	2	1	3	2	2	2	3	2
<b>188</b>	2	2	2	4	3	3	3	3	3
<b>189</b>	2	2	1	1	2	3	2	3	3
<b>190</b>	2	2	1	3	3	3	3	3	3
<b>191</b>	2	2	2	2	2	3	2	3	2
<b>192</b>	2	2	2	3	3	3	3	4	3
<b>193</b>	2	2	1	1	2	2	2	2	3
<b>194</b>	2	2	2	3	2	3	2	4	3
<b>195</b>	2	2	1	1	3	3	3	2	3
<b>196</b>	2	2	1	1	3	3	3	3	4
<b>197</b>	2	2	1	2	3	3	3	2	4
<b>198</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	4
<b>199</b>	2	2	2	4	3	3	3	2	2
<b>200</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	3
<b>201</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	4
<b>202</b>	2	2	1	1	3	3	3	2	4
<b>203</b>	2	2	2	3	3	3	3	2	3
<b>204</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	4
<b>205</b>	2	2	1	3	3	3	3	2	2
<b>206</b>	2	2	1	1	3	3	3	2	3
<b>207</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	3
<b>208</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	4

<b>209</b>	2	2	2	3	2	2	2	2	2
<b>210</b>	2	2	1	1	3	3	3	3	3
<b>211</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	4
<b>212</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	3
<b>213</b>	2	2	1	2	3	3	3	2	2
<b>214</b>	2	2	1	1	2	2	2	3	3
<b>215</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	4
<b>216</b>	2	2	2	4	3	3	3	3	3
<b>217</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	3
<b>218</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	3
<b>219</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	4
<b>220</b>	2	2	1	1	3	3	3	3	3
<b>221</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>222</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>223</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>224</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	4
<b>225</b>	2	2	1	2	2	2	2	2	2
<b>226</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>227</b>	2	2	2	3	3	3	3	3	3
<b>228</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>229</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>230</b>	2	2	1	1	3	3	3	3	3
<b>231</b>	2	2	2	4	3	3	3	2	4
<b>232</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>233</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>234</b>	2	2	2	3	3	3	3	2	3
<b>235</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2

<b>236</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>237</b>	2	2	1	2	2	2	2	3	2
<b>238</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>239</b>	2	2	1	1	3	3	3	2	2
<b>240</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>241</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	3
<b>242</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>243</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>244</b>	2	2	1	1	2	2	2	2	2
<b>245</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	3
<b>246</b>	2	2	1	2	3	3	3	3	3
<b>247</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	2
<b>248</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>249</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	2
<b>250</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>251</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2
<b>252</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	2
<b>253</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>254</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	2
<b>255</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>256</b>	2	2	2	2	3	3	3	3	2
<b>257</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>258</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>259</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>260</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>261</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>262</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2



<b>263</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>264</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>265</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>266</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>267</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>268</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>269</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>270</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>271</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>272</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>273</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>274</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>275</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>276</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>277</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>278</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>279</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>280</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>281</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>282</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>283</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>284</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>285</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>286</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>287</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>288</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>289</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2

<b>290</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	2
<b>291</b>	3	2	2	2	4	4	4	3	2
<b>292</b>	4	4	3	3	4	2	4	4	3
<b>293</b>	4	3	3	4	4	4	3	3	2
<b>294</b>	3	2	2	2	4	2	4	3	2
<b>295</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	2
<b>296</b>	4	4	4	4	4	2	4	4	3
<b>297</b>	4	3	3	3	4	4	4	3	2
<b>298</b>	3	3	2	2	4	2	3	3	3
<b>299</b>	4	3	2	2	4	4	4	4	3
<b>300</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	2
<b>301</b>	3	2	2	2	4	4	3	3	2
<b>302</b>	4	4	3	3	4	2	4	3	3
<b>303</b>	3	3	2	2	4	4	3	3	2
<b>304</b>	4	4	3	4	4	4	3	3	2
<b>305</b>	4	3	3	3	4	2	4	4	2
<b>306</b>	3	2	2	2	4	4	3	3	2
<b>307</b>	4	3	3	3	4	4	3	3	2
<b>308</b>	3	3	2	2	4	2	3	3	2
<b>309</b>	4	3	2	2	4	4	4	4	2
<b>310</b>	4	4	4	4	4	2	3	4	2
<b>311</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	2
<b>312</b>	3	2	2	2	4	2	4	3	2
<b>313</b>	4	3	2	2	4	2	3	3	2
<b>314</b>	4	4	4	4	4	2	4	4	2
<b>315</b>	3	2	2	2	4	4	3	3	2
<b>316</b>	4	3	3	3	4	2	4	4	2

<b>317</b>	4	4	4	4	4	2	4	4	2
<b>318</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	2
<b>319</b>	3	3	2	2	4	2	4	3	2
<b>320</b>	4	3	3	3	4	4	4	4	2
<b>321</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>322</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>323</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>324</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>325</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>326</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>327</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>328</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>329</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>330</b>	2	2	2	2	3	3	3	2	2
<b>331</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>332</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>333</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>334</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>335</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2
<b>336</b>	4	4	3	3	4	4	3	4	2
<b>337</b>	3	2	2	2	4	2	4	3	2
<b>338</b>	4	4	4	4	4	4	3	3	2

### Base de datos de aplicación de Cuestionario sobre Satisfacción de pacientes asegurados

DIMENSIONES	TANGIBILIDAD DEL SERVICIO		FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				EMPATÍA			
Nº PREGUNTAS Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
<b>1</b>	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3
<b>2</b>	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>3</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>4</b>	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
<b>5</b>	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
<b>6</b>	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>7</b>	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4
<b>8</b>	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>9</b>	4	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
<b>10</b>	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>11</b>	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>12</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	4
<b>13</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3
<b>14</b>	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4
<b>15</b>	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>16</b>	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>17</b>	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3
<b>18</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4
<b>19</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3
<b>20</b>	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4
<b>21</b>	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
<b>22</b>	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3
<b>23</b>	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2

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

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

<b>78</b>	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2
<b>79</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4
<b>80</b>	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>81</b>	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>82</b>	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
<b>83</b>	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2
<b>84</b>	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>85</b>	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>86</b>	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2
<b>87</b>	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2
<b>88</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
<b>89</b>	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3
<b>90</b>	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	3	3	2	3	3	4	3	2
<b>91</b>	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
<b>92</b>	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
<b>93</b>	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3
<b>94</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
<b>95</b>	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2
<b>96</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2
<b>97</b>	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4
<b>98</b>	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2
<b>99</b>	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2
<b>100</b>	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
<b>101</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	2
<b>102</b>	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>103</b>	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
<b>104</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3

<b>105</b>	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
<b>106</b>	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2
<b>107</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3
<b>108</b>	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>109</b>	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>110</b>	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	2
<b>111</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>112</b>	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
<b>113</b>	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3
<b>114</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	3	3	3
<b>115</b>	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
<b>116</b>	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>117</b>	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>118</b>	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3
<b>119</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
<b>120</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>121</b>	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2
<b>122</b>	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>123</b>	2	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
<b>124</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
<b>125</b>	2	2	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3
<b>126</b>	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>127</b>	4	2	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>128</b>	2	4	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>129</b>	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>130</b>	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>131</b>	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3



<b>132</b>	4	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>133</b>	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>134</b>	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>135</b>	2	2	2	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2
<b>136</b>	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2
<b>137</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>138</b>	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>139</b>	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	2
<b>140</b>	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>141</b>	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>142</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>143</b>	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>144</b>	3	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
<b>145</b>	3	4	4	4	3	4	2	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2
<b>146</b>	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
<b>147</b>	4	3	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2
<b>148</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>149</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
<b>150</b>	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>151</b>	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>152</b>	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2
<b>153</b>	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3
<b>154</b>	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	3	3	2
<b>155</b>	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2
<b>156</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4
<b>157</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2
<b>158</b>	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3

<b>159</b>	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2
<b>160</b>	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>161</b>	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	3
<b>162</b>	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3
<b>163</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4
<b>164</b>	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>165</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>166</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3
<b>167</b>	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2
<b>168</b>	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>169</b>	2	3	2	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>170</b>	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>171</b>	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>172</b>	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>173</b>	2	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>174</b>	2	3	2	3	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>175</b>	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>176</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>177</b>	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>178</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>179</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2
<b>180</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2
<b>181</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>182</b>	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>183</b>	2	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>184</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>185</b>	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2

<b>186</b>	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>187</b>	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	4	2	3
<b>188</b>	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3
<b>189</b>	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>190</b>	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2
<b>191</b>	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3
<b>192</b>	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>193</b>	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>194</b>	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
<b>195</b>	2	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>196</b>	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>197</b>	3	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>198</b>	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>199</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>200</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3
<b>201</b>	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
<b>202</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2
<b>203</b>	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>204</b>	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2
<b>205</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2
<b>206</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>207</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	2
<b>208</b>	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>209</b>	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3
<b>210</b>	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4
<b>211</b>	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>212</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2

<b>213</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>214</b>	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
<b>215</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2
<b>216</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2
<b>217</b>	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>218</b>	3	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	3	4	4	2	3	2	2
<b>219</b>	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>220</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>221</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
<b>222</b>	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3
<b>223</b>	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3
<b>224</b>	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
<b>225</b>	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2
<b>226</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>227</b>	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>228</b>	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2
<b>229</b>	3	2	2	3	2	2	2	4	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3
<b>230</b>	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	4	2	4	2	3
<b>231</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>232</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>233</b>	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
<b>234</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>235</b>	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3
<b>236</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>237</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3
<b>238</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>239</b>	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3

<b>240</b>	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>241</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>242</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3
<b>243</b>	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>244</b>	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>245</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>246</b>	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>247</b>	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>248</b>	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>249</b>	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>250</b>	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>251</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>252</b>	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>253</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2
<b>254</b>	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>255</b>	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2
<b>256</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>257</b>	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>258</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>259</b>	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>260</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>261</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>262</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>263</b>	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2
<b>264</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>265</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>266</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2

<b>267</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>268</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>269</b>	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>270</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>271</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>272</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2
<b>273</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>274</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>275</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>276</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>277</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>278</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>279</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>280</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>281</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>282</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>283</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>284</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>285</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>286</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>287</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	2
<b>288</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>289</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>290</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>291</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>292</b>	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2
<b>293</b>	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2

<b>294</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>295</b>	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>296</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2
<b>297</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>298</b>	3	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	2
<b>299</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>300</b>	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>301</b>	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>302</b>	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>303</b>	2	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>304</b>	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>305</b>	4	4	4	3	3	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>306</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>307</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>308</b>	2	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>309</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>310</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>311</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>312</b>	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>313</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>314</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>315</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>316</b>	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>317</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>318</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>319</b>	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>320</b>	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4

<b>321</b>	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
<b>322</b>	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
<b>323</b>	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4
<b>324</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>325</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>326</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>327</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>328</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>329</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2
<b>330</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>331</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>332</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>333</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>334</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>335</b>	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>336</b>	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2
<b>337</b>	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
<b>338</b>	2	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4



## **Anexo 6: Artículo científico**

### **1. TÍTULO:**

“Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019”

### **2. AUTOR:**

Juan Manuel Ríos Pereda, jrrios136@hotmail.com

### **3. RESUMEN:**

El objetivo de la investigación determinar la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental trasversal. La muestra estuvo conformada por 338 pacientes asegurados del Hospital III Essalud, Chimbote, 2019. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables servicio on line y satisfacción del paciente; se empleó como instrumento un cuestionario por cada variable de estudio. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL Y SPSS y para establecer la correlación con el paquete estadístico de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas. Los resultados de esta investigación muestran que existe una relación directa y muy significativa entre servicio on line y satisfacción de las personas atendidas en Essalud III Chimbote-2019 ( $r=0,695$ ). La correlación es moderada.

**PALABRAS CLAVE:** servicio on line, satisfacción del paciente.

### **4. ABSTRACT:**

The objective of the investigation is to determine the relationship between on line service and satisfaction of insured patients of Hospital III Essalud - Chimbote - 2019. The research was of quantitative approach, of applied type, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The population consisted of 338 insured patients from Hospital III Essalud, Chimbote, 2019. The survey was used as a data collection technique for the variables on line service and patient satisfaction; A questionnaire was used as an

instrument for each study variable. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL and SPSS programs and to establish the correlation with the Spearman statistical package, resulting in the data presented in tables and statistical figures. The results of this research show that there is sufficient evidence to reject the null hypothesis ( $0.000 < 0.05$ ), therefore there is a moderate positive relationship between on line services and patient satisfaction. Also, the Rho correlation coefficient of 0.695 indicates that there is a high relationship between the study variables.

**KEYWORDS:** on line service, patient satisfaction.

## 5. INTRODUCCIÓN:

Una de las áreas más críticas en las cuales se presenta problemas para la generación y asignación de citas a los pacientes se presenta en los hospitales, los cuales son de gran importancia dentro del enfoque de salud y frente al incremento de casos de pacientes que acuden a estas instituciones se hace necesario que en el caso del servicio de citas pueda generar diversos mecanismos para la atención médica, siendo uno de ellos el servicio on line para citas electrónicas o por call center lo que ha generado un problema de hacinamiento en los hospitales y la gran demanda de citas para y por los pacientes (Vásquez, Amado, Ramírez, Velásquez y Huari, 2016). En Cuba, Rodríguez, León, Gómez, Diéguez y Sablón (2016) realizó un trabajo de investigación en una muestra de 99 pacientes en el cual concluyó que el servicio posee una valoración por parte de los pacientes en un nivel medianamente adecuado, así como se comprobó que la muestra obtenida del agrado de los pacientes permite implementar planes de mejora institucional. El servicio on line para citas electrónicas forma parte del proyecto de mejora de los servicios de citas médicas “Plan Cero Colas”, el cual fue aprobado mediante Resolución Jefatura N° 348-2016/IGSS, con fecha 12 de mayo de 2016. Este servicio tiene como propósito fundamental la reducción del tiempo de espera de los pacientes y/o usuarios para poder conseguir un pase médico en consulta exterior especializada en los hospitales del país.

La formulación del problema se basó en investigar ¿Cuál es la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019?

De ello se tiene las siguientes **hipótesis**:  $H_1$ : Existe relación significativa entre servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. El objetivo general de este estudio fue: determinar la relación entre Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

## 6. MÉTODO:

La investigación siguió el enfoque cuantitativo, se enmarcó como no experimental lo que quiere decir que quedó descartado todo tipo de experimento. Por tratarse de dos variables su diseño fue descriptivo correlacional, transversal; por tanto, su gráfica de acuerdo a (Hernández, Mendoza, Méndez y Cuevas, 2017).

Como instrumento se elaboró y aplicó un cuestionario para la primera variable de 10 interrogantes con cinco alternativas, estas son: Muy en desacuerdo (MD), En desacuerdo (ED), Indeciso (I), De acuerdo (DA) y Muy de acuerdo (MA), respuestas a las que se les asignó puntajes de 1 a 5. Los ítems correspondieron según sus dimensiones del siguiente modo: 1, 2, 3 y 4 correspondieron a la dimensión Información electrónica, los ítems 5, 6, 7, 8, 9 correspondieron la dimensión Atención al paciente. El puntaje global osciló entre 9 a 45, divididos en cinco rangos: Muy bueno: (37 – 45), Bueno: (30 – 36), Regular: (23 – 29), Malo: (16 – 22) y Muy malo (9 – 15).

Para la segunda variable se elaboró y aplicó un cuestionario de 19 interrogantes con cinco alternativas, estas son: Muy en desacuerdo (MD), En desacuerdo (ED), Indeciso (I), De acuerdo (DA) y Muy de acuerdo (MA), respuestas a las que se les asignó puntajes de 1 a 5. Los ítems correspondieron según sus dimensiones del siguiente modo: 1 y 2 correspondieron a la dimensión Tangibilidad, los ítems 3, 4 y 5 correspondieron la dimensión Fiabilidad, los ítems 6, 7, 8, 9 y 10 correspondieron a la dimensión Capacidad de respuesta, los ítems 11, 12, 13 y 14 correspondieron a la dimensión Seguridad, los ítems 15, 16 y 17, 18 correspondieron a la dimensión Empatía. El puntaje global osciló entre 18 a 90, divididos en cinco rangos: Muy bueno: (75 – 90), Bueno: (60 – 74), Regular: (46 – 59) Malo: (32 – 45) y Muy malo (18 – 31).

## 7. RESULTADOS:

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la variable Servicio on line tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,695$ ) con la variable satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. El 40,2% (136) de los pacientes encuestados valoran que el Servicio on line presenta un nivel malo, el 34,9% (118) que es regular y el 24,9% (84) bueno.

El 49,7% (168) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de Satisfacción del paciente es regular, el 39,6% (134) que es malo y el 10,7% (36) bueno.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que la dimensión Tangibilidad del servicio tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,652$ ) con la variable Servicio on line.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que entre la dimensión Fiabilidad tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado alto ( $r = 0,715$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que entre la dimensión Capacidad de respuesta tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,433$ ) con la variable Servicio on line.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que entre la dimensión Seguridad existe relación directa y muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,621$ ) con la variable Servicio on line.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se obtuvo que entre la dimensión Empatía existe relación directa y muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,630$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote

## 8. DISCUSIÓN:

En tabla 1, se comprobó que la variable Servicio on line tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,695$ ) con la variable satisfacción de pacientes asegurados de Essalud III Chimbote 2019. Resultado confirmado por Wu & Lu (2017) quienes concluyeron que existe una relación moderada ( $\rho = 0,615$ ) entre la consulta telefónica y de la cita en línea y la satisfacción de los pacientes. Del mismo modo, Redhead (2015), quien confirma que existe relación significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) y moderada ( $r = 0,609$ ) entre las citas médicas electrónicas y la satisfacción de los pacientes.

En la tabla 2, se observa que la mayoría presenta un nivel malo de servicio on line (40,2%), estadística que es compartida con la investigación del autor Behrouz y Ehsan (2016) en el cual concluye que el 30% de las personas muestran el manejo de enseñar a los hospitales a aumentar el manejo del servicio on line. Asimismo, se observa que la dimensión más relevante es la información electrónica, conforme los pacientes del Hospital III Essalud Chimbote, toda vez que este obtuvo el mayor porcentaje con un 45,9% el cual es representado por 155 pacientes y por último tenemos la dimensión atención al paciente la cual obtuvo un 40,5% debidamente representada por 137 pacientes, en todos los casos las dos dimensiones obtuvieron un nivel de calificación malo. Según lo descrito por Ashmore (2012) son uno de los campos del saber más evolucionados y beneficiados por el uso de las modernas tecnologías de la información, al tiempo que registran un crecimiento exponencial tanto en el número de usuarios, como en el de instituciones y ubicaciones que se han incorporado a la búsqueda de diferentes medios que permitan un mejor nivel de vida.

En la tabla 3, se observa que la mayoría presenta un nivel regular de satisfacción del paciente (49,7%), estadística que es compartida con la investigación del autor Murillo y Messarina (2016) en el cual concluye que el 42,4% del personal muestra una percepción negativa respecto a la satisfacción del paciente. Asimismo, en la tabla 15 (ver anexo) se observa que la dimensión más relevante es la empatía, según las personas atendidas, toda vez que este obtuvo el mayor porcentaje con un 49,4% el cual es representado por 167 pacientes, la dimensión que la precede con mayor porcentaje es la capacidad de respuesta con un 48,8%, la dimensión que le precede es la Tangibilidad del servicio con un 48,5%, la dimensión que la precede es la seguridad con un 44,4% y por último tenemos la

dimensión fiabilidad la cual obtuvo un 43,8%, en todos los casos las dos dimensiones obtuvieron un nivel de calificación regular. Según lo descrito por Velandia, Ardón y Jara (2007) la satisfacción, no estará dada solo como una sensación o estado individual y único, aunque esa es su esencia, sino que sería esa sensación o estado único e irreplicable que se produce en cada sujeto, dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo. No es una evaluación apenas desde lo personal, sino también desde lo social.

De la tabla 4 se logró determinar la correlación de Spearman de la dimensión tangibilidad tienen una relación significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,622$ ) con la variable servicio on line de Essalud III Chimbote. En su trabajo de investigación Redhead (2015) concluye que el servicio on line guardan una relación positiva moderada con la Tangibilidad del servicio.

En la tabla 5 al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que la dimensión Fiabilidad tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado alto ( $r = 0,715$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Resultado confirmado por Jara, Gonzalez, Pérez, Cantos y Provencio (2014) concluye que el empleo eficaz de un servicio on line para citas médicas reduce la sobrecarga del trabajo en este tipo de servicio. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la fiabilidad es referida a la capacidad para garantizar que el servicio sea objetivo y cumpla con las funciones o compromisos que demanda su aplicación para ser valorado de forma seria y responsable.

En la tabla 6 al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que la dimensión Capacidad de respuesta tiene una relación muy significativa ( $p < 0,05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,433$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Resultado confirmado por Yang, Zhang & Lee (2019) concluye que las características del servicio en línea como: tiempo de respuesta, efectividad de la interacción, contenido del servicio influyen significativamente. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), describe a la intención del abastecedor de trabajos para asistir a los usuarios y facilitar servicios rápidos.

En la tabla 7 al realizar la prueba de relación de Spearman se comprobó que la dimensión Seguridad existe relación directa y muy significativa ( $p < .0, 05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,621$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Por su parte, Jara, Gonzalez, Pérez, Cantos y Provencio (2014) concluyen que el empleo eficaz de un servicio on line para citas médicas implica un menor coste para los hospitales y cuando es ofrecido en términos de calidad y de mejora continua, generan una mayor satisfacción para los usuarios. Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), la seguridad referida al entendimiento de los colaboradores, la educación y la capacidad de transferir seguridad y protección. Evidenciando una correlación afirmativa entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes.

En la tabla 8 al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que la dimensión Empatía existe relación directa y muy significativa ( $p < .0, 05$ ) y en grado moderado ( $r = 0,630$ ) con la variable Servicio on line en el Hospital III Essalud – Chimbote – 2019. Por su parte, Yang, Zhang y Lee (2019) concluyen que las características del servicio en línea como: tiempo de respuesta, efectividad de la interacción, contenido del servicio influyen significativamente en la satisfacción del paciente.

## **9. CONCLUSIONES:**

Primera: Existe una relación directa y muy significativa entre servicio on line y satisfacción de las personas atendidas en Essalud III Chimbote-2019 ( $r = 0,695$ ). La correlación es moderada.

Segunda: En cuanto al nivel de servicio on line según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019, el 40,2% manifiesta que un nivel malo, el 34,9% regular y el 24,9% bueno.

Tercera: En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes asegurados del Hospital III Essalud Chimbote, 2019, el 49,7% manifestaron un nivel regular, el 39,6% malo y 10,7% bueno.

Cuarta: Existe una relación significativa entre Tangibilidad de servicio y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho = 0,652$ ). La correlación es moderada.

Quinta: Existe una relación significativa entre fiabilidad y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho=0.715$ ). La correlación es alta.

Sexta: Existe una relación significativa entre capacidad de respuesta y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 (Rho de Spearman es 0.433). La relación es moderada.

Séptima: Existe una relación significativa entre seguridad y servicio on line, según las personas atendidas en Essalud III Chimbote, 2019 ( $\rho=0.621$ ). La relación es moderada.

## 10. REFERENCIAS:

- Behrouz, P. & Ehsan, Z. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Irán. *Original paper, vol. 28*, núm. 1, 2016, pp. 21-25. University of Medical Sciences, Velenjak, Tehra. Irán. Recovered from. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649/pdf/MSM-28-21.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Instituto del Banco Mundial, Organización Panamericana de la Salud. (2009). Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de salud. MODULO 3 “Desempeño y resultados del sistema de Salud”. La Habana.
- Ministerio de Salud del Perú (2009). Norma técnica de salud de la unidad productora de Servicios de Medicina de Rehabilitación. NTS 079- MINSA/DGSP-INR-V.01, aprobada por RM N° 308-2009/MINSA. 2009.
- Ministerio de Salud del Perú (2016). Proyecto de mejora Plan Cero Colas. Resolución Jefatural N° 348-2016/IGSS, 12 de mayo del 2016
- Ministerio de Salud del Perú (2018). Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero colas en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Directiva Administrativa 251/MINSA-2018/DGOS. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/197306/Resolucion-Ministerial-811-2018-MINSA.PDF>



- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, p. 139-153
- Rodríguez, Y., De León, L., Gómez, L., Diéguez, E. y Sablón, N. (2016). Servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la atención Primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, vol. 38, núm. 2, marzo-abril2016. Universidad de Matanzas, Cuba. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v38n2/rme080216.pdf>
- Torres, M. & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 35, p. 57-76.
- Vásquez, R., Amado, J., Ramírez, F., Velásquez, R. y Huari, R. (2016). Sobredemanda de atención médica en el servicio de emergencia de adultos de un hospital terciario, Lima, Perú. *An. Fac. Med. Vol. 77(4)*, 379-385. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v77n4/a10v77n4.pdf>

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Juan Manuel Ríos Pereda, estudiante, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42841345, con el artículo titulado “Servicio on line y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital III Essalud– Chimbote – 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, enero de 2020

  
\_\_\_\_\_  
Juan Manuel Ríos Pereda  
DNI: 42841345

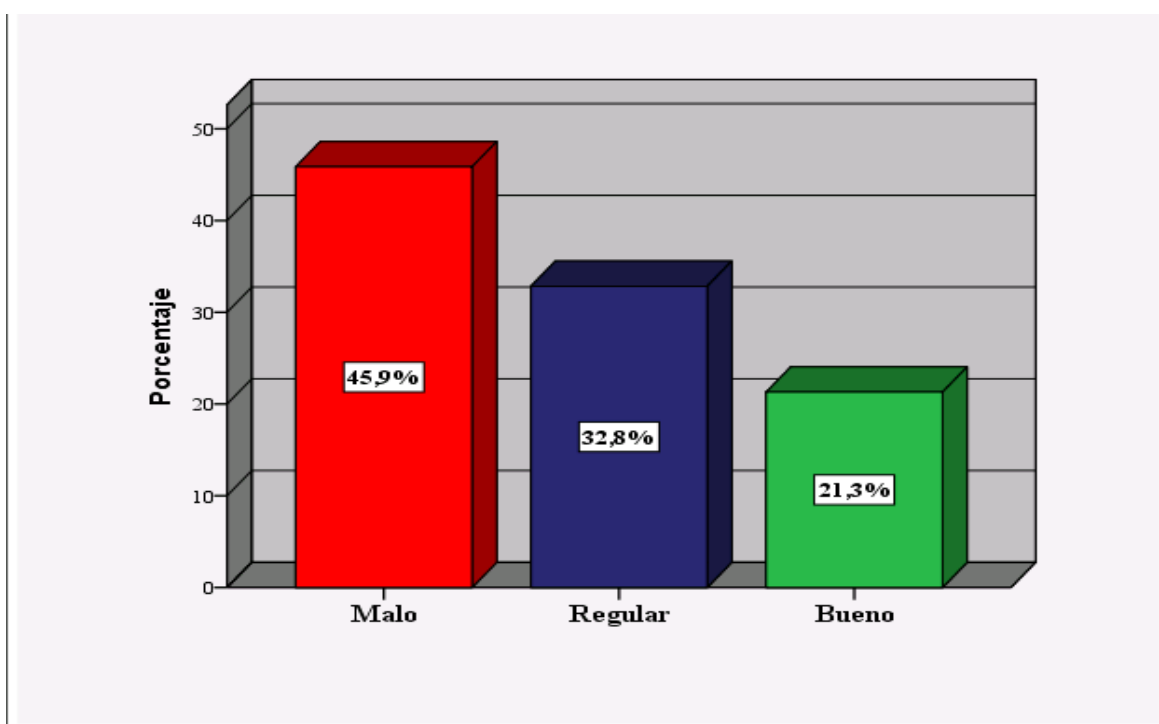
## Anexo 7: Otros resultados que complementan la investigación

Tabla 9

*Nivel de dimensión “Información electrónica” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.*

<b>Nivel de dimensión “Información electrónica”</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	155	45,9
	Regular	111	32,8
	Bueno	72	21,3
	Muy bueno	0	0,0
	Total	338	100,0

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.



*Figura 3. Nivel de dimensión “Información electrónica” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.*

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

En la tabla 9, el 45,9% (155) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Información electrónica” es malo y el 32,8% (111) que hay un nivel regular.

Tabla 10

Nivel de dimensión “Atención al paciente” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

Nivel de dimensión “Atención al paciente”			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	137	40,5
	Regular	109	32,2
	Bueno	92	27,2
	Muy bueno	0	0,0
Total		338	100,0

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

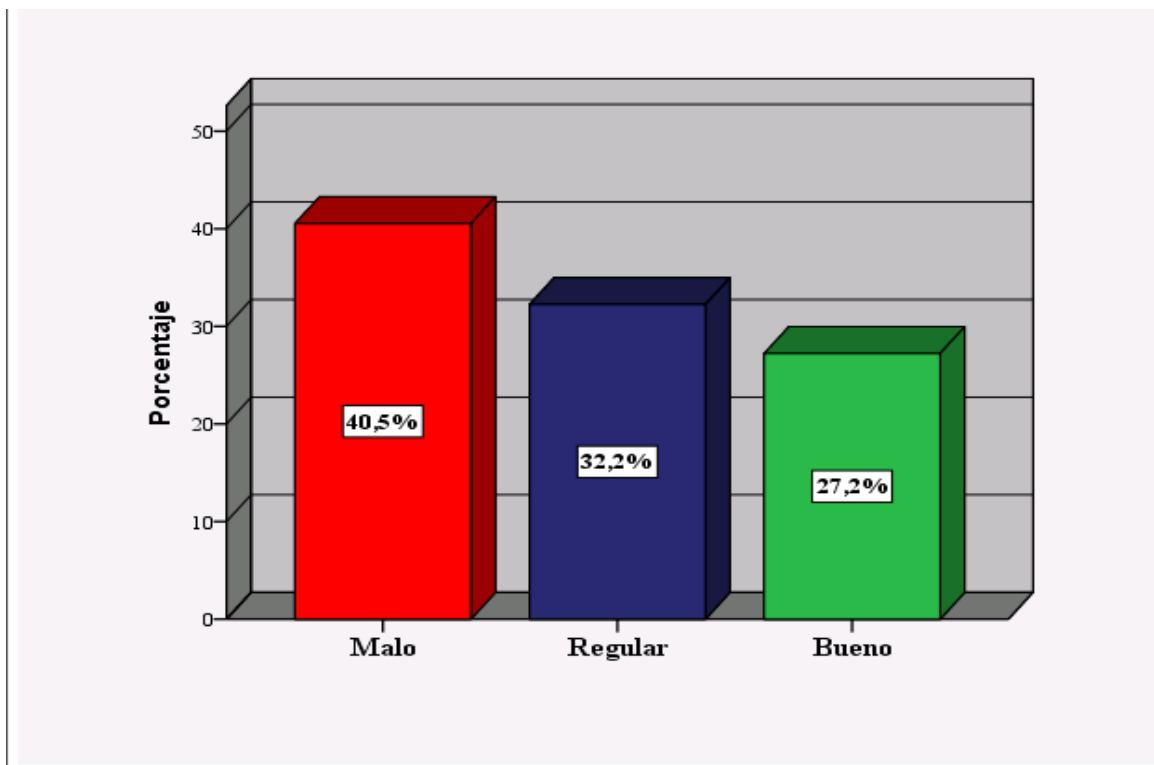


Figura 4. Nivel de dimensión “Atención al paciente” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud-Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

En la tabla 10, el 40,5% (137) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Atención al paciente” es malo y el 32,2% (109) que hay un nivel regular.

Tabla 11

Nivel de dimensión “Tangibilidad del servicio” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

<b>Nivel de dimensión “Tangibilidad del servicio”</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
	Muy malo	0	0,0
	Malo	63	18,6
Válidos	Regular	164	48,5
	Bueno	70	20,7
	Muy bueno	41	12,1
	Total	338	100,0

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

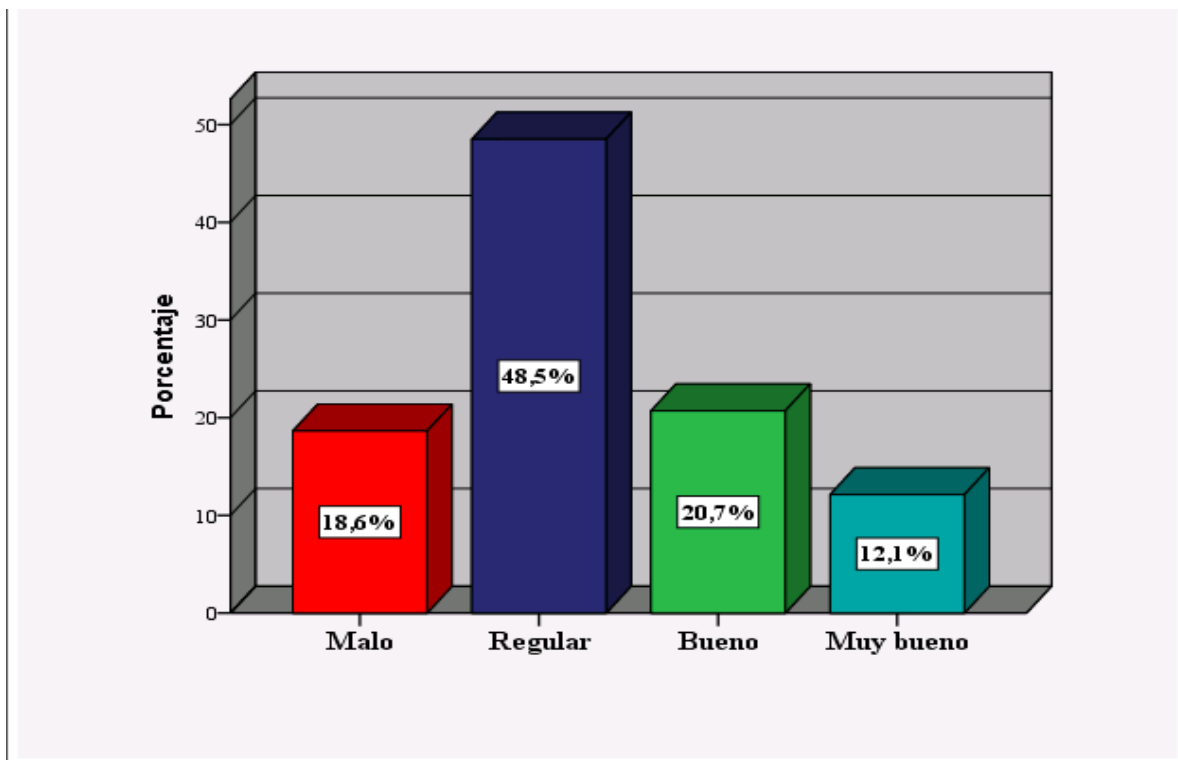


Figura 5. Nivel de dimensión “Tangibilidad del servicio” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

En la tabla 11, el 48,5% (164) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Tangibilidad del servicio” es regular y el 20,7% (70) que hay un nivel bueno.

Tabla 12

Nivel de dimensión “Fiabilidad” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Nivel de dimensión “Fiabilidad”			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	123	36,4
	Regular	148	43,8
	Bueno	67	19,8
	Muy bueno	0	0,0
Total		338	100,0

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

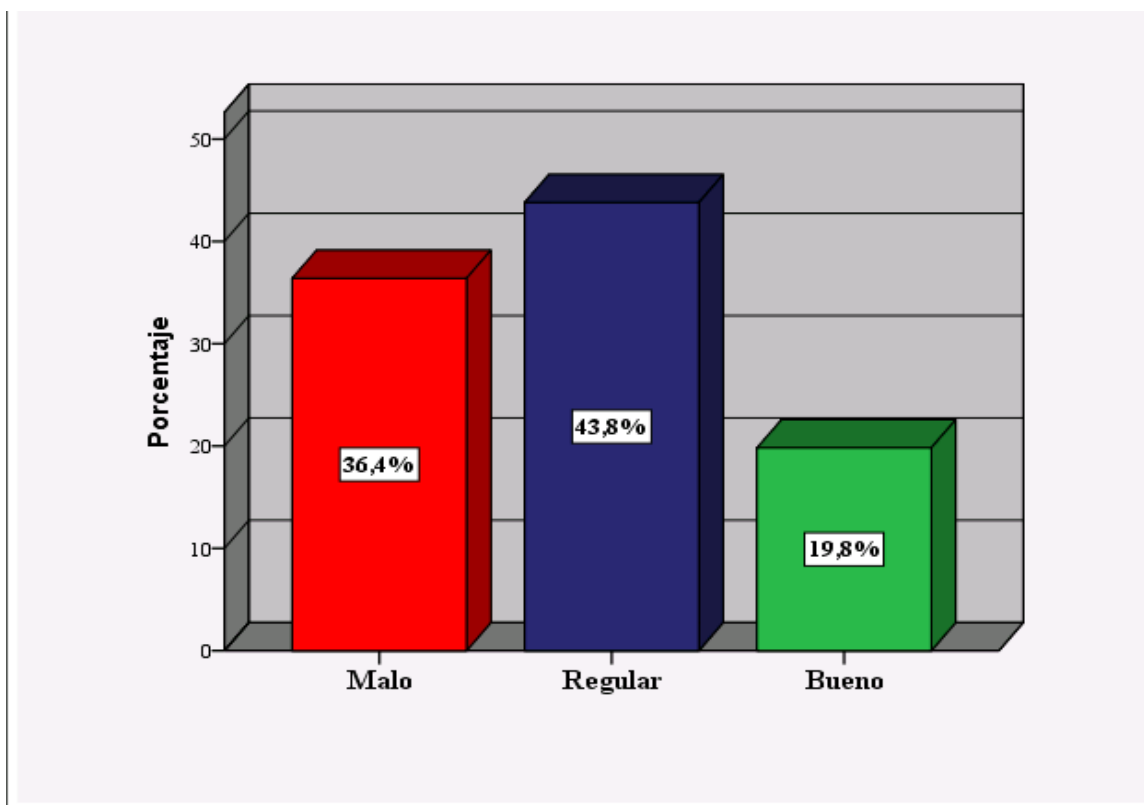


Figura 6. Nivel de dimensión “Fiabilidad” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

En la tabla 12, el 43,8% (148) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Fiabilidad” es regular y el 36,4% (123) que hay un nivel malo.

Tabla 13

Nivel de dimensión “Capacidad de respuesta” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

<b>Nivel de dimensión “Capacidad de respuesta”</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	109	32,2
	Regular	165	48,8
	Bueno	64	18,9
	Muy bueno	0	0,0
Total		338	100,0

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

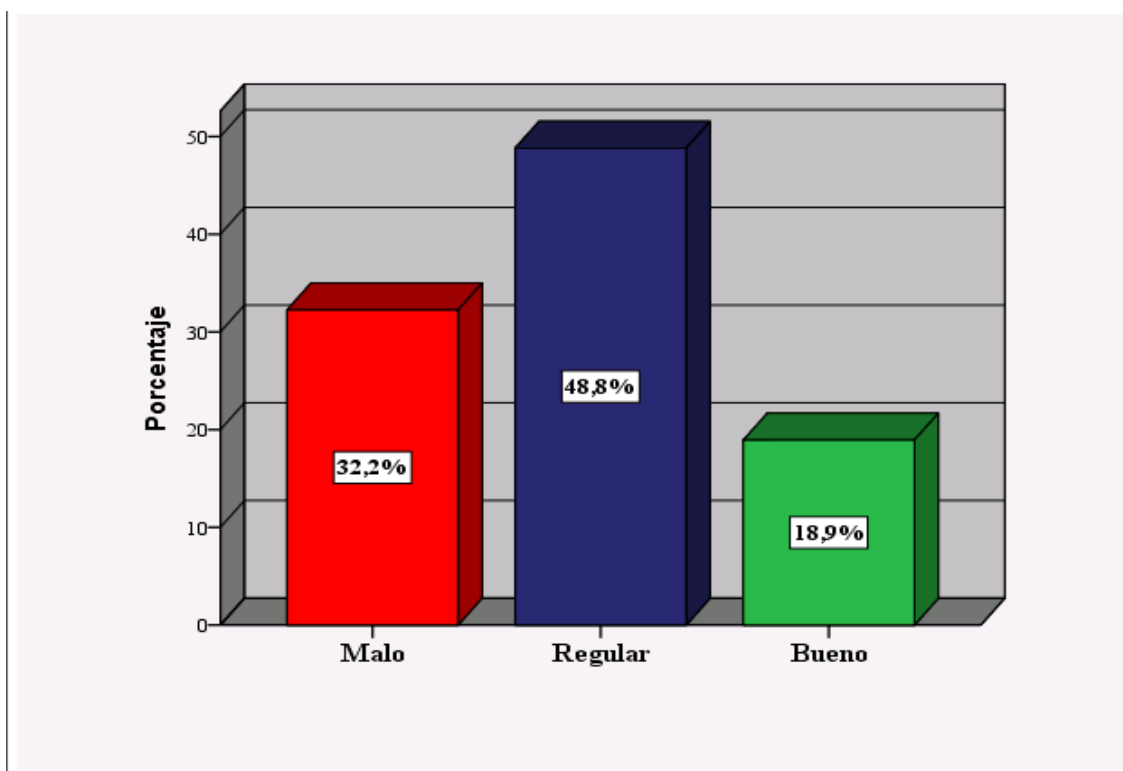


Figura 7. Nivel de dimensión “Capacidad de respuesta” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

En la tabla 13, el 48,8% (165) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Capacidad de respuesta” es regular y el 32,2% (109) que hay un nivel malo.

Tabla 14

Nivel de dimensión “Seguridad” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Nivel de dimensión “Seguridad”			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy malo	0	0,0
	Malo	129	38,2
	Regular	150	44,4
	Bueno	59	17,5
	Muy bueno	0	0,0
Total		338	100,0

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

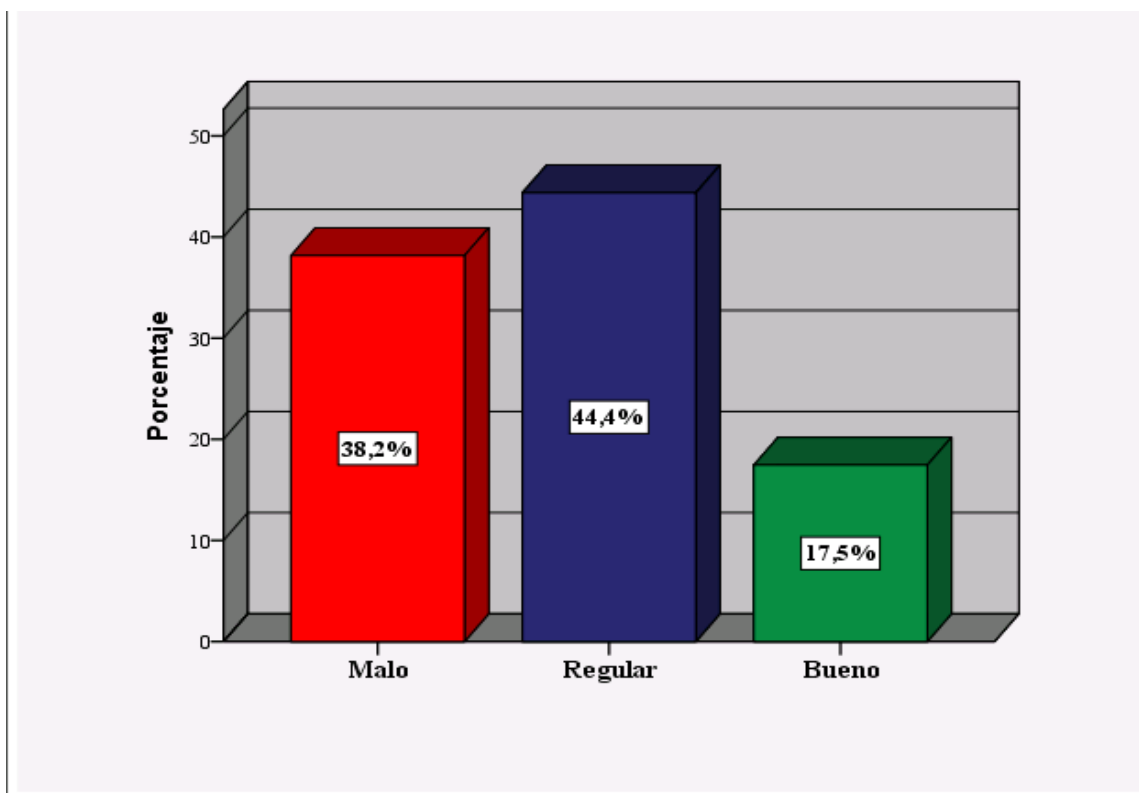


Figura 8. Nivel de dimensión “Seguridad” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

En la tabla 14, el 44,4% (150) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Seguridad” es regular y el 38,2% (129) que hay un nivel malo.



Tabla 15

Nivel de dimensión “Empatía” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Nivel de dimensión “Empatía”		
	Frecuencia	Porcentaje
	Muy malo	0
	Malo	98
Válidos	Regular	167
	Bueno	73
	Muy bueno	0
	Total	338

Fuente: Cuestionario aplicada a los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

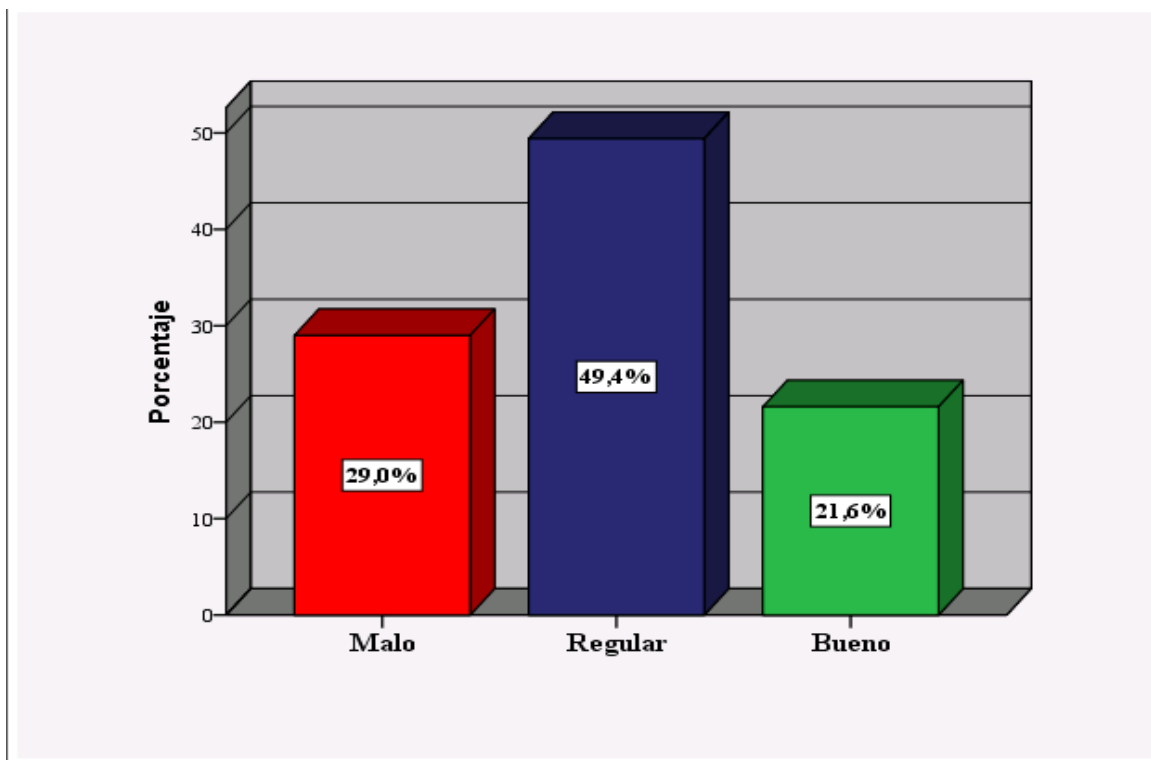


Figura 9. Nivel de dimensión “Seguridad” según los pacientes asegurados del Hospital III Essalud–Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

En la tabla 15, el 49,4% (167) de los pacientes encuestados opinan que el nivel de la dimensión “Empatía” es regular y el 29% (98) que hay un nivel malo.