



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio percibida por usuarios externos de la
consulta externa en servicio de medicina general en dos
entidades de Essalud, Setiembre 2015.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Jessica Magaly Muñoz Delgado

ASESOR:

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de la Salud

LIMA - PERÚ

2018

Dr. Roberto Marroquin Peña.

Presidente

Mgtr. Nolberto Leyva Aguilar

Secretario

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio.

Vocal

Dedicatoria

A mi esposo por su
perseverancia y estímulo a
ser mejor.

A mis hijos pilares de mi
felicidad.

Agradecimientos

A Dios por iluminar mi camino
dándome fuerzas para seguir
luchando en esta vida.

A mi familia por estar en el
momento justo y necesario.

Declaración jurada

Yo, Jessica Magaly Muñoz Delgado, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41793055, con la tesis titulada: Calidad de Servicio Percibida por Usuarios Externos de la Consulta Externa en Servicio de Medicina General en dos Entidades de Essalud, Setiembre 2015.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, Octubre de 2015.

Br. Jessica Magaly Muñoz Delgado

DNI N° 29734120

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: Calidad de Servicio Percibida por Usuarios Externos de la Consulta Externa en Servicio de Medicina General en dos Entidades de Essalud, Setiembre 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Lista de Contenidos

	Página de jurado	ii
	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Declaratoria de autenticidad	v
	Presentación	vi
	Lista de contenidos	vii
	Resumen	xiii
	Abstract	xiv
I.	Introducción	
1.1	Antecedentes	16
1.2	Fundamentación teórica	25
1.3	Justificación	35
1.4	Problema	36
1.5	Objetivos	37
II.	Marco metodológico	
2.1	Variable	39
2.2	Operacionalización de variables	39
2.3	Metodología	41
2.4	Tipos de estudio	41
2.5	Diseño	41
2.6	Población, muestra y muestreo	41

2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8	Métodos de análisis de datos	45
III.	Resultados	46
IV.	Discusión	59
V.	Conclusiones	62
VI.	Recomendaciones	64
VII.	Referencias bibliográficas	66
	ANEXOS	72
	Instrumento	
	Validez del instrumento	
	Matriz de consistencia	

Índice de tablas

Tabla 01	Operacionalización de variables	51
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Fiabilidad del Servqual en	
Tabla 02	paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	59
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Capacidad de Respuesta del	
	Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general	
Tabla 03	del HIOMM	60
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Seguridad del Servqual en	
Tabla 04	paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	61
	Frecuencia y porcentaje según Dimensión Empatía del Servqual en	
Tabla 05	paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	62
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Elementos Tangibles del	
	Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general	
Tabla 06	del HIOMM	63
	Porcentajes según Calidad de Servicios por Servqual en paciente	
Tabla 07	usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	64
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Fiabilidad del Servqual en	
	paciente usuario externo del servicio de medicina general de	
Tabla 08	IPRESSLO	65
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Capacidad de Respuesta del	
	Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general	
Tabla 09	de IPRESSLO	66

	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de	
Tabla 10	IPRESSLO	67
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de	
Tabla 11	IPRESSLO	68
	Frecuencia y porcentajes según Dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general	
Tabla 12	de IPRESSLO	69
	Porcentajes según Calidad de Servicios por Servqual en paciente	
Tabla 13	usuario externo del servicio de medicina general del IPRESSLO	70

Índice de figuras

Figura 01	Porcentaje según Dimensión Fiabilidad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	59
Figura 02	Porcentaje según Dimensión Capacidad de Respuesta del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	60
Figura 03	Porcentaje según Dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	61
Figura 04	Porcentaje según Dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	62
Figura 05	Porcentaje según Dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	63
Figura 06	Porcentaje según Calidad de Servicios por Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM	64
Figura 07	Porcentajes según Dimensión Fiabilidad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO	65
Figura 08	Porcentajes según Dimensión Capacidad de Respuesta del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO	66
Figura 09	Porcentajes según Dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO	67
Figura 10	Porcentajes según Dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO	68
Figura 11	Porcentajes según Dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de	69

IPRESSLO

Figura 12	Porcentaje según Calidad de Servicios por Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO	70
-----------	---	----

Resumen

El objetivo del presente trabajo es determinar la Calidad de Servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud; teniendo en cuenta que la política actual de Essalud es la apertura a las entidades privadas, en este trabajo mostraremos aspectos tangibles para valorar la calidad de servicios prestados en una entidad directamente gerenciada por Essalud y otra que brinda sus servicios terciarizados, realizándose estos estudios en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz; HIOMM y la Unidad Básica de Atención Primaria Los Olivos; ahora denominada IPRESS Los Olivos.

La investigación es de naturaleza descriptiva y de corte transversal, la población para el año 2015 estuvo conformado por los asegurados adscritos de la siguiente manera al Hospital Octavio Mongrut Muñoz es de 168,000 asegurados y de la IPRESS Los Olivos es de 98,000 asegurados, la Técnica a utilizar fue la encuesta, el instrumento fue el Cuestionario de Calidad de Servicios Prestados SERVQUAL, usándose el Paquete Estadístico (SPSS), versión 21, obteniéndose los siguientes resultados:

A nivel del HIOMM, los pacientes se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas en un 33,8%, y la quinta parte aproximadamente 20,9% se hallan Insatisfechos, la Capacidad de Respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción y la Empatía, es la dimensión con mayor Satisfacción (56%).

A nivel de la IPRESSLO se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas un 32,14%, y aproximadamente 17,43% se hallan Insatisfechos, la Capacidad de Respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción (36%), la Empatía, es la dimensión con mayor Satisfacción (49%).

Palabras clave: Calidad de Servicios, Essalud ,Servqual.

Abstract

The objective of this work is to determine the Quality of Service perceived by external users of the external consultation in general medicine service in two entities of Essalud; Taking into account that the current policy of Essalud is the opening to private entities, in this work we will show tangible aspects to assess the quality of services provided in an entity directly managed by Essalud and another that provides its outsourced services, these studies being carried out in the Hospital I Octavio Mongrut Muñoz; HIOMM and the Basic Unit of Primary Care Los Olivos; now called IPRESS Los Olivos.

The research is descriptive and cross-sectional, the population for the year 2015 was made up of insured persons assigned as follows to Octavio Mongrut Muñoz Hospital is 168,000 insured and of the IPRESS Los Olivos is 98,000 insured, the Technique a To use was the survey, the instrument was the SERVQUAL Quality Service Questionnaire, using the Statistical Package (SPSS), version 21, obtaining the following results:

At the level of the HIOMM, patients are satisfied by the work performed in 33.8%, and a fifth approximately 20.9% are dissatisfied, the ability to respond, is the dimension with the greatest dissatisfaction and empathy, is the dimension with the highest Satisfaction (56%).

At the level of the IPRESSLO, 32.14% are satisfied with the work carried out, and approximately 17.43% are dissatisfied, the response capacity is the dimension with the greatest dissatisfaction (36%), Empathy, is the dimension with higher Satisfaction (49%).

Keywords: Quality of Services, Essalud, Servqual.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

A la etapa de investigación se realizó una revisión y evaluación de estudios y trabajos previamente realizados en diversos orbes acerca de la calidad de servicios prestados vinculados al trabajo a realizar, así se ha dado una revisión como es la siguiente.

Antecedentes internacionales

Ibarra (2014) en su tesis , *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*, cuyo objetivo principal fue determinar la calidad del servicio prestado en el área de urgencias, por los hospitales públicos de la ciudad mexicana de Hermosillo en Sonora, mediante el método de trabajo Servqual. Se trabajó con una muestra representativa de 384 usuarios, usando un nivel de confianza del 95% y un error correspondiente de 5%. Fue un trabajo de tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación. En el estudio presentado se llegó a caracterizar una elevado porcentaje de validez y de confiabilidad y su trascendencia como herramienta para la medición de la calidad de servicios prestados, con un valor porcentual de satisfacción global en el servicio del 72.96%.

Fernández (2003) en su estudio *Grado de Satisfacción del usuario externo en los servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico* , este era un estudio de tipo observacional, descriptivo y a la vez transversal , donde llegó a concluir que el usuario externo se encuentra medianamente satisfecho con el servicio de Consulta Externa, en lo que se refiere a recursos y al trato recibido, se concluyó que los evaluados se hallan medianamente satisfechos, en lo indicado a las condiciones de limpieza, asientos, iluminación privacidad, ventilación y sanitarios se llegó a considerar que se hallaban completamente satisfechos. La única esfera en la que se encuentran insatisfechos es en cuanto a la demora para su atención lo cual se evidencia en diversos estudios.

Sánchez (2002) realizó un estudio descriptivo y transversal, denominado, *Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio Santiago de Cuba*, el cual tuvo como finalidad valorar la denominada calidad de las actividades médicas que era impartidas por los médicos familiares en el contexto de los centros de salud, que se responsabilizaban por la salud de los trabajadores de la Municipalidad de Santiago en Cuba. Se evaluaron procesos y se halló resultados que mostraban un nivel inferior al estándar esperado en evaluaciones similares, evidenciándose que dicha calidad de la atención medica brindada, no era la correspondiente con la esperada integralidad y que la competencia profesional era puesta en duda debido al escaso nivel de sensibilidad humana así como la falta de compromiso laboral.

Ortiz (2000) en la investigación *Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000*. La finalidad fue que se llegara a evidenciar el impacto y luego de esto medir aquellos factores que estaban asociados con la calidad de la atención realizada en el consultorio externo de hospitales estatales, este trabajo fue de índole transversal, comparativa y de tipo analítica, la actividad se llevó a cabo en 15 hospitales públicos, en Hidalgo, México. La muestra correspondía a 9,936 personas, en quienes se llevó a cabo una evaluación tipo encuesta cuya selección se realizó mediante muestreo aleatorio simple, en personas atendidas entre julio de 1999 y diciembre del año 2000. Donde se llegó a la conclusión que la calidad de atención era considerada o percibida como Buena en un porcentaje mayoritario de 71.37% y como Mala por 28.63%. , luego de esta conclusión se añadió como resultado que dicha mala calidad de atención tenía como origen los largos periodos de espera para la atención correspondiente así como omitir la evaluación clínica o cuando existían diagnósticos discordantes.

Ramírez-Sánchez (1994) en su trabajo denominado *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios*, basó su información de la Encuesta Nacional de Salud II de 1994, uno de los primeros trabajos de tipo poblacional en México, que recababa información de tipo específica y sumamente detallada de alcance nacional sobre la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios de salud prestados, en contraste con otros estudios, donde la medición de la percepción se hacía desde dentro de los servicios. El objetivo de este estudio fue mostrar cual era la percepción sobre la calidad de la atención recibida por los usuarios en los servicios de salud en México y luego de esto analizar su relación con algunas características propias predisponentes. De esto se evidencio que el 81.2% de las personas, manifestaron recibir una atención buena mientras que el 18.8% indicaron que esta fue mala, se definió además que esta calidad era valorada midiendo el trato personal, así también cómo percibía su mejoría, se colige por lo tanto mayor estudio acerca de la perspectiva poblacional y además se debe implementar acciones para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud.

Antecedentes nacionales:

Ninamango (2014) en el estudio *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*, se tuvo como objetivo el describir la percepción de la calidad de servicio brindados, trabajo de tipo transversal, descriptivo, y además de ser observacional, se empleó la encuesta Servqual modificada a 22 pares de preguntas, el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones, llegando a la conclusión que había una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81.7%; las dimensiones de:

confiabilidad 78.3%, aspectos tangibles 72.6%, empatía 69.6% y seguridad 63.9%. Se coligió que la insatisfacción encontrada final fue de 83.9%.

Cabello (2012) en su tesis llevada a cabo en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, denominada *Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. El cual tuvo como finalidad , evaluar y posteriormente validar la aplicabilidad de encuestas que median satisfacción , fue un estudio de tipo descriptivo, transversal, relacionado a la encuesta Servqual ,la validez del contenido fue realizada y analizada con expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia de tipo interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de consultorio externos(CE) y 384 de emergencia (E). En relación a la satisfacción global de los usuarios en CE fue 46.8% y 52.9 % en E. Las variables que presentaron insatisfacción mayor en CE fueron el presentar: difícil acceso a las citas, demora para la atención en el servicio de farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado presente; en área de Emergencia, se observó deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión, por lo cual se llegó a la conclusión que las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Chávez de Paz (2009) en el trabajo *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006*, se presentó un estudio de tipo descriptivo, transversal y observacional , dicho trabajo fue realizado en Diciembre del año 2006 , a los pacientes se les seleccionó mediante un muestreo aleatorio sistemático , para los cuales se aplicó una encuesta , que evaluaba cual era el nivel de satisfacción referente a la atención recibida en la consulta externa; teniendo

en consideración que cuando el paciente no se encontró satisfecho se interrogó por las razones de esto y se solicitó sugerencias para la mejora del servicio. La mayoría de pacientes procedían de los distritos de San Juan de Lurigancho 17.0% y de La Victoria 9.1%. Al formularse la pregunta sobre cuál era el nivel de satisfacción en los consultorios de Dermatología, un 76.1% refirió que fue buena, 21.6 % la consideró regular y 2.3 % la consideró mala, dentro de la entrevista se evidencio que la satisfacción del paciente se asociaba grandemente con la buena información acerca de su enfermedad brindada por el médico, la insatisfacción nuevamente está relacionada con la demora en la atención y a la percepción que el médico atiende de manera rápida.

Casalino (2008) en *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*”, buscó determinar la calidad de servicio brindados en los consultorios externos de medicina interna según la satisfacción percibida por los usuarios. Su estudio fue de tipo descriptivo y transversal, se trabajó encuestas con 248 pacientes del Hospital Nacional Arzobispo Loayza de Lima, donde se usó el cuestionario Servqual modificado que mide el nivel de satisfacción del usuario, mediante la diferencia entre las expectativas y las percepciones, obteniéndose como hallazgo que un 44.36% presentó un grado de satisfacción y satisfacción amplia. Se demostró que había asociación de satisfacción global con el sexo, grupo etario y nivel de instrucción; así también la satisfacción en la dimensión tangible se encontró asociada con el grupo etario; la satisfacción por dimensiones fue variada De todo esto hallamos como conclusión que las pacientes mujeres tuvieron mayores niveles de insatisfacción global y en la dimensión seguridad que los varones, la edad comprendida entre 18 a 20 años fue un factor asociado a mayores niveles de insatisfacción global y con las dimensiones tangibles, confiabilidad, seguridad y empatía.

Timana (2006) en el trabajo *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* valoró las actividades que se realizan en el área de emergencias de dicho hospital, así ítems valorados como la calidez del servicio prestado, capacidad de la respuesta ante la situación presentada, como vario la mejora de la salud después de la atención prestada, fueron valorados con un mal puntaje así en general se calificó como actividades de mala calidad.

Ramos (2006) en el estudio *Calidad de servicio en la consulta ambulatorio de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, que fue de tipo transversal, utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado, trabajo con un total de usuario de 250 personas, donde se demostró que un 57% de usuarios externos expresan insatisfacción de tipo leve a moderada, más en otro grupo muestran satisfacción amplia de 42.6% y sólo el 0.4% de los evaluados muestran insatisfacción, hurgando en el trabajo se mostró que la dimensión que alcanzó satisfacción a los usuarios fue la relacionada a aspectos tangibles. Teniendo como conclusión que la calidad de servicio de la consulta ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza desde la perspectiva del usuario externo evidencio que un 57% presenta un grado de insatisfacción leve-moderada.

Rojas (2004) en la investigación titulada *Satisfacción del usuario en la consulta externa de los servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004*. El autor planteó como objetivo general el identificar cual era el nivel de satisfacción del usuario según cada dimensión y su relación con las características de la población, este trabajo descriptivo y transversal, mostro que se presentaba satisfacción significativo del 80.9% donde se muestra que la dimensión de accesibilidad presento Insatisfacción del 60.9%.

Espinoza (2004) en *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004*, fue un estudio de tipo descriptivo, de corte transversal el cual tuvo como objetivo primario el determinar cuál era el grado de satisfacción del usuario externo y que factores influyeron en la utilización de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de Marzo 2004. Para este estudio se recogió que el nivel de satisfacción de los estudiados era del 12%, asimismo también la dimensión de Confiabilidad fue la que presentó mayor insatisfacción.

Gonzales (2004) en la tesis denominada *El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la U.N.M.S.M ,2004* se coligió de que los servicios que brinda dicho establecimiento de salud es calificado como Buena y Muy buena, mas en que lo que si se hallaban insatisfechos es lo referido al tiempo de espera, tema común en diversos estudios trabajados.

Girón (2003) en *Evaluación de la Calidad de Servicio por los usuarios externos del Centro Salud Metropolitano 2002*, el trabajo presentado fue de tipo descriptivo, transversal, retrospectivo, exploratorio y es de diseño cuantitativo, se empleó la escala de SERVQUAL modificada, se presentó que las dimensiones de seguridad, respuesta rápida, empatía, encontraron un nivel de insatisfacción alto y en el aspecto dimensión tangible se demostró una clara satisfacción, en general se observó que las brechas que muestran mayor insatisfacción y de esta es muy importante lo relacionado con el trato personal directo.

Alva (2002) en el estudio *Nivel de satisfacción del usuario ambulatorio sobre la calidad de atención que se brinda en la Posta Médica Naval de Ventanilla-2002* buscó el abordar a las cinco dimensiones de la calidad de la atención como; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en las que se basan el SERVQUAL modificado, de lo cual un 56.6% de los estudiados se hallaron satisfechos

con respecto a la calidad de atención recibida, medianamente satisfechos el 33.7% y el 9.8% como Insatisfechos.

Andia (2002) en el estudio denominado *Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de Espinar* se valoró el Grado de Satisfacción con la escala de Likert, contestaron una evaluación 91 usuarios, de los servicios de Consulta Externa, de donde se concluyó que el porcentaje de usuarios satisfechos es de 82% en total, mientras que la dimensión Calidad es la que presenta mayor influencia en la satisfacción global y de esta percepción de la calidad se colige que lo más influyente es la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, relaciones interpersonales y la calidad de los medicamentos, en este trabajo también se logró que se identifique cuales son aquellos elementos con lo que los usuarios se sienten menos satisfechos, y queda claro que esto siempre está relacionado al tiempo de espera tanto para la consulta como para la atención.

Urquiaga (2002) En *Medición de la calidad de servicio al usuario externo en el Centro de Salud Encañada - Red de Salud II Cajamarca* se presentó un estudio prospectivo, exploratorio que tenía como objetivo medir la calidad de servicio en el usuario externo del Centro de Salud La Encañada-Cajamarca, el cual utilizó como instrumentos la encuesta Servqual, encuesta complementaria y grupos focales, llegando a la conclusión que el nivel general de satisfacción de los usuarios de los servicios es de 60.1% y las causas que fueron motivo de insatisfacción (39.9%) fueron las dimensiones de Confiabilidad y Tangibilidad.

Camejo (2002) El trabajo denominado *El nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al policlínico principal de urgencias*, es un estudio longitudinal y prospectivo, realizado en Cuba en el año 2000, donde se evidencia que las atenciones denominadas inmediatas fueron en un gran número más sin embargo, que los pacientes

en situación verdadera de urgencias era un número minoritario, se observó que se llevaron a cabo de forma adecuada las interconsultas y en forma correcta, existiendo criterios positivos y satisfactorios en relación al trato recibido, en general se observó que existe optimización por una adecuada prestación de servicios a pesar de los inconvenientes estructurales propios de la institución que brindan opiniones negativas en los servicios brindados.

Vicuña (2002) En su estudio de corte observacional, descriptivo y transversal denominado *Nivel de satisfacción y las disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos*, interrogó a los pacientes usuarios del servicio estudiado en el Hospital Hipólito Unanue de Lima, estas actividades se llevaron posterior al alta médica, donde se halló como resultado que un 86% de pacientes usuarios y 72.4% de los familiares, presentaron satisfacción por las actividades recibidas, la proporción de usuarios que calificó el servicio de excelente fue de 24.7%, se ubicó por encima de los estándares Servqual. Las pacientes que percibieron como inadecuada la atención, mostraron lo negativo estaba relacionado con el largo tiempo de espera, la falta de calidez en el trato así como la deficiencias en el confort.

Sifuentes (2000) En el estudio *Uso exploratorio del servqual en la evaluación de la calidad del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia*, se valoró una muestra de 250 personas, de las cuales un 97.7% tenían una gran expectativa de ser sanados de sus males en la priorización de las dimensiones estudiadas se encontró a la Respuesta Pronta en primer lugar con el 46.2% esta misma dimensión contiene las preguntas que han obtenido mayores puntajes de insatisfacción y la mayor gran insatisfacción.

Ramírez (1998) En su trabajo *Percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México*, se levantó información de

3,324 pacientes usuarios , en la cual se valoró la percepción de la calidad y los motivos que la definían conforme a la institución que atendía y a la condición de su aseguramiento , en este mismo trabajo otro grupo de trabajo tomo en cuenta la percepción de la calidad pero esta vez según la percepción de los usuarios respecto a su estado de salud después de la consulta , se mostró cuáles eran los motivos por los cuales no regresarían para solicitar una nueva atención , también se valoró otro grupo que tomo en cuenta la percepción general respecto a la calidad de la atención recibida y dominio conceptual de la misma, de lo que se concluye que la percepción general de los usuarios la calidad de la atención recibida fue buena en 81.2% de los casos y que fue mala en un 18.8 %. Además los principales motivos que llegaron a definir la calidad como buena fueron: el trato recibido por el personal 23.2% a la vez que los motivos de la mala calidad fueron: los largos tiempos de espera 23.7%.

Donabedian (1980) En el trabajo denominado *Exploración de la calidad: asesoramiento y monitoreo con respecto a calidad de los servicios* el modelo que más se ha usado para medir la calidad de la atención en salud versa en la evaluación de la Estructura en la atención , lo relativo a aspectos de relaciones interpersonales entre el usuario y el personal que brinda la atención , las propias actividades técnicas mostradas durante la atención y el resultado de esa atención dada para finalizar los males presentes.

1.2 Fundamentación Teórica

Calidad

El vocablo calidad , tiene su origen latín en el término “qualitas”, este fue usado por vez primera por Cicerón (106 – 43 a.c.), manifestándolo como aspectos importantes de una realidad objetiva presentada. Se conceptualiza el termino calidad, como la satisfacción o superación de una expectativa presentada por los pacientes de manera congruente,

manifestando un enjuiciamiento de la realidad frente a una referencia o contexto, siempre se solicita un estándar básico de referencia y un indicador para corroborar si este estándar fue cumplido o no. En EEUU, el Instituto Norteamericano de Medicina, 1990, manifiesto que calidad en salud consiste en el “grado en el cual los servicios de salud para los individuos y la población incrementan la probabilidad de resultados deseables de salud y son consistentes con un conocimiento profesional actualizado” se menciona que Servicios de Salud deben presentar los siguientes atributos: ·

- Un nivel de excelencia profesional superior.
- Cuidar los recursos de manera eficiente.
- El paciente debe presentar el mínimo de riesgos.
- Un muy alto grado de satisfacción en el paciente usuario.
- Impacto final en la salud del paciente.

De esto se colige que cuando se menciona calidad en el área de salud esta tiene un origen multifactorial, donde intervienen diversos ítems y factores, donde a la vez se evalúa estructura y superestructura, y donde se menciona que todas las actividades presentes están centradas en el paciente usuario del servicio.

Yamaguchi (1989) el termino calidad, viene a ser el conjunto de cualidades que determinan el grado en que un objeto es evaluado, que resulta de acciones desarrolladas por un sujeto, en las diversas etapas del ciclo de vida de este, así como que logre propiciar un resultado con determinadas características (pg 60)

Moreno (2004) expresa en su estudio que es más beneficioso tener conciencia de los diferentes características de la calidad, los cuales son: la Dualidad ; los usuarios y los prestadores de servicios deben ser capaces de intercambiar roles , debe ser también Relativo; se menciona acá que algunos conceptos para ciertas personas termina siendo de excelente calidad y para otros no y viceversa, es de carácter Dinámico; debido a que esa

calidad que uno valora el día de hoy o puede ser que ya no lo sea mañana , debido a las diversas necesidades cambiantes y crecientes del ser humano, es Participativo ; el logro de la calidad visto como una totalidad, donde todas las personas en una institución dada aportan sus actividades para alcanzar la adecuada calidad , es Multidimensional ; ya que es un proceso de alta complejidad , donde se evalúa calidad, cantidad, oportunidad, precio, servicio dado la calidad como totalidad se obtiene de la interrelación de uno o varios procesos claves que la aseguran.

Calidad de servicio

En el año 2002, el Ministerio de salud, indicaba que lo principal de la calidad de un servicio brindado es la relación entre resultado obtenido y las expectativas que se cifraron en ella , una adecuada calidad se obtiene cuando esta calidad que se experimenta llega a satisfacer las expectativas del cliente, si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada medida objetivamente sea buena, debido a esto hay que recalcar que calidad , no solo es lo que se percibe como experiencia , sino también la congruencia que debe haber entre las expectativa y satisfacción.

También existe una valoración de tipo ética en lo que se refiere a Calidad de Servicio, esta va más allá de las relaciones denominadas costo-eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad, se tiene tres niveles de necesidades respecto a la calidad: (a) *Necesidades o expectativas básicas* en el cual los pacientes esperan cortesía, educación, honestidad, credibilidad, seguridad en su atención correspondiente. ; (b) *Interés y la disposición por ofrecer un servicio* el cual debe ser rápido, responsable y accesible, con atención individualizada que se presente una adecuada comunicación y (c) *Buena apariencia física* referida no solo al personal sino también a las instalaciones.

La norma ISO 9000: 2000 es un sistema que está preparado para lo que se refiere a controlar y también el dirigir una organización con respecto al tema de calidad, se entiende que esto es un sistema donde se establecen las políticas y los objetivos, al final se podría definir la gestión de la calidad como todo un proceso de tipo dinámico e interactivo que se encarga de realizar planes, liderar, organizar y controlar las acciones en una entidad. También hay puntos concordantes con el denominado ciclo de Deming, el cual Planea, Hace, también Verifica y sobretodo Actúa, donde la acción de planear algo dentro de una institución, va a conllevar el hacer algo conforme con los requisitos, luego del cual el hecho de verificar y actuar nos llevaran al siguiente paso, lo cual permitirá la retroalimentación y la dinámica en espiral cuyo fin es la satisfacción del cliente, que no cabe duda es el fin de la creación de una institución u organización.

Las necesidades en el ser humano sobre el tema de calidad siempre ha existido, sin embargo, las medidas que se toman para satisfacer esas necesidades han sufrido grandes cambios, así se ha mencionado que existen 4 fases como son:

- *Aseguramiento de la calidad*, En esta fase la oferta sobrepasa a la demanda, existe mejoría en la producción, el cliente exige cada vez más.
- *Control de calidad*, en esta etapa la demanda es mucho mayor que la oferta, acá se menciona que calidad es sinonimia de control posterior, lo que en esta etapa se busca son los productos defectuosos.
- *Autocontrol*, En esta etapa el objetivo es reducir costos, se hace énfasis en la racionalización y la prevención. Acá se inician las reclamaciones y surge el concepto propio de costos de calidad.
- *Gestión de la calidad y calidad total*, esta etapa se ofertan “soluciones completas”, el cliente no exige sólo calidad del producto sino en los servicios que acompañan.

En toda institución se produce una interacción de una serie de actores, que también van a interaccionar con otros así formaran una red muy amplia donde la institución está en permanente contacto con clientes- pacientes, proveedores, autoridades reguladoras, empleados, etc. Todo ello enmarcado en otro círculo de relaciones más externas a la misma institución donde está el gobierno y la sociedad , por lo tanto las ventajas de la adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad, serán:

- Mejora en la motivación de los empleados.
- Mejora del ambiente de trabajo.
- Incremento del nivel de satisfacción de los clientes tanto externos como internos.
- Incremento en la productividad.

El autor Harrington (1988) decía que para que un proceso se mejore, había que ser más específico, es decir cambiarlo para hacerlo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque. También con el devenir de los años, se planteó que toda labor o todo trabajo deberían ser mejorados así, se brinda como concepto de Mejoramiento Continuo, una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado. La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca, eso es esencia de la calidad y refleja lo que las instituciones necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Según el Ministerio de salud en el Perú con el fin de articular , unificar y brindar dirección a los diversos esfuerzos que se desarrollan para el mejoramiento en la calidad de las prestaciones de salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y su

órgano de línea , la Dirección de Calidad en Salud, ha tenido por conveniente actualizar y ampliar el alcance de los documento del sistema de gestión de la calidad en salud, esperando que las organizaciones comprendidas en el alcance del Sistema definan y establezcan acciones a favor de la calidad de modo que les permita mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y sobretodo la satisfacción del usuario. El desarrollo del sistema de gestión de la calidad en salud, requiere de un marco teórico general que permita el conocimiento y el uso de conceptos de calidad en salud frecuentemente utilizados en el sector.

Donabedian (1984) menciona que “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”. También se menciona que la calidad en salud tiene su fundamento y su razón de ser, es la calidad de vida de todo. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud, la calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario, la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles de atención.

Dentro de todo lo mencionado Aranaz (1995) indica que “El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo”. Existe un rol importante que debe cumplir el médico y el personal de salud que es de conocer a su paciente, sus aspectos biológicos, familiares, psicosociales hasta espirituales; brindar apoyo y soporte al paciente, enfermo y a su familia, hacer sentir al paciente que se encuentra entre amigos preocupados por su bienestar y no que es una mercancía.

El tema de calidad de la atención de salud, es cada día más relevantes, está condicionada por los retos organizacionales y una creciente presión que está determinada

por una sociedad cada día más informada respecto a sus derechos. Así entonces respecto a los atributos de calidad establecidos para la consulta externa se va considerar los siguientes indicadores.

- Trato cordial y amable, Este viene a ser un aspecto de índole primaria, dentro de los establecimientos que brindan servicios de salud, el trato correcto a los usuarios externos forma parte importante de en lo referente a la satisfacción de los usuarios externos, debiendo aplicarse normas de cortesía y respeto, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales,
- Personal de salud correctamente uniformado, El uniforme es una prenda de vestir peculiar y distintivo de un grupo de trabajadores, este responde no solo a cuidados de bioseguridad, sino responde también a normas y exigencias de la profesión.
- Respeto al orden de llegada, El personal de salud debe atender a los pacientes respetando el orden correlativo de llegada.
- Interés en la persona y su problema de salud , El equipo de trabajadores de salud debe mostrar interés claro en la persona, en sus percepciones y sus necesidades. El gran reto para la gestión es el de llegar a establecer mecanismos que recojan las principales necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios.
- Respeto a la privacidad, Esta escrito que el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad, tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, con aislamiento tanto visual y auditivo razonable..
- Confidencialidad del diagnóstico , Según se manifiesta que la confidencialidad hace referencia al uso con límites de la información médica y social que del paciente dispone el profesional de salud, todo personal está en la obligación de no

divulgar la información obtenida de los pacientes y procurar que esta información no sea manifestada a los demás.

- Charla de educación sanitaria, Los profesionales y técnicos sanitarios desarrollan cotidianamente actividades de enseñanza, estas actividades docentes que se desarrollan en los servicios de salud están dirigidas a la población usuaria, en el área docente se ha reglamentado que es función de la enfermera programar, organizar, desarrollar y supervisar actividades de educación sanitaria dirigidas a la persona, la familia y la comunidad ; los diversos temas deben impartirse a los usuarios en la sala de espera mientras esperan ser atendidos en los consultorios.
- Provisión de medicamentos , Este estándar evalúa la capacidad de la organización para atender la demanda de medicamentos prescritos a los usuarios, asimismo promueve que la organización cuente con un área de farmacia lo suficientemente abastecido que permita garantizar que los usuarios reciban todos los medicamentos prescritos.
- Duración de la consulta médica , La consulta médica ambulatoria consiste en una sesión entre el médico y el paciente ambulatorio, comprende tanto la entrevista inicial, la anamnesis y el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo y en los casos requeridos la orden para estudios diagnósticos y tratamiento precoz, el tiempo de duración de una consulta es de aproximadamente 20 minutos, actualmente se usa estándares de 15 minutos en el Ministerio de Salud y 12 minutos en Essalud.

Escala Servqual.

Servqual, es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados , este a la vez tiene un cuestionario el cual considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de

distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. En la actualidad es la escala más usada para medir la calidad de un servicio, ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89 dentro de los estudios previos, la escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

- **Fiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee, probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.
- **Elementos tangibles:** Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 5 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio. Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para mejorar la calidad de un servicio y que, fundamentalmente, consiste en reducir determinadas discrepancias. En primer lugar, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia. Se denomina deficiencia 5 a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el servicio esperado y el servicio recibido. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio. En el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, las otras cuatro deficiencias se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia.

- Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos, Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas.
- Discrepancia entre las percepciones de los directivos de las especificaciones y normas de calidad, Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio
- Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no

se cumplen ,Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados

- Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo Servqual de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del usuario, es la comunicación externa de la organización proveedora. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace.

1.3 Justificación

Al realizar una evaluación en la calidad de servicios que presta una institución, cada vez es más común obtener una serie de conceptos brindados por los usuarios, en relación a como se desarrollaron las actividades que el recibió durante su estancia en el área respectiva de salud, lo que se desea es que posterior a la atención recibida este usuario se retire de la institución de salud , con el concepto claro de haber sido atendido de manera oportuna y eficiente, respecto a las expectativas , lo que el esperaba y las percepciones, lo que se le brindo. Es por ello que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias. Según la OMS (2003), la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido en los últimos 50 años un periodo de retroceso, dando como resultados el aumento de la desigualdad en salud a nivel mundial, por ello es prioritario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en los servicios de salud que se brindan, este conocimiento permitirá la incorporación de sistemas adecuados en gestión de la calidad.

1.4 Problema

Problema general

Actualmente el termino calidad, forma parte esencial de cualquier organización y de las personas que la integran, el deseo de obtener la perfección en la calidad de los servicios y productos ofrecidos por las instituciones prestadoras de servicios de salud , está impulsando a trabajar continuamente con el tema de mejora de la calidad de servicios prestados , dado esto se está logrando dar mayor realce al tema del usuario , del cliente quien es un factor primordial en toda institución que brinda salud , por lo tanto esto conlleva a la necesidad imperiosa de conocer el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio que se le brinda. En las áreas de consulta externa se observa temas como servicio lento, personal no involucrado en solucionar problemas, falta de interés al cliente, falta de conocimiento sobre la calidad en el servicio por parte del personal. Por lo tanto este trabajo trata de brindar una nueva visión de cómo se puede obtener mejores resultados con el fin de determinar el nivel de satisfacción del cliente tanto en una entidad dirigida directamente por Essalud y otra terciarizada a un gobierno local municipal. Por lo que se llega a la siguiente pregunta

¿Cuál es la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa del servicio de medicina general en dos entidades de EsSalud, setiembre 2015?

Problemas específicos.

Problema específico 1:

¿Cuál es la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz de Essalud 2015?

Problema específico 2:

¿Cuál es la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en la IPRESS Los Olivos de Essalud 2015?

Problema específico 3:

¿Cuáles son las dimensiones de la Calidad de Servicios percibidas por el Servqual que influyen de manera más importante en la satisfacción general del usuario tanto en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, como en IPRESS Los Olivos?

1.5 Objetivo

Objetivo general.-

- Determinar la Calidad de Servicio percibida por usuarios externos atendidos en la consulta externa en dos entidades de Essalud, Hospital I Octavio Mongrut Muñoz e IPRESS Los Olivos.

Objetivos Específicos.-

- Identificar la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa atendidos en la entidad de Essalud, Hospital I Octavio Mongrut Muñoz.
- Identificar la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa atendidos en la entidad de Essalud, IPRESS Los Olivos.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

La calidad de servicio percibida por usuarios externos en consulta externa del servicio de medicina general.

2.2. Operacionalización de variables

Operacionalización de las variables.

Definición Conceptual	Dimensión	Item	Criterios De Medición	Nivel
La calidad de la servicio de salud es el grado en que los	FIABILIDAD, Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable	Que el personal de informes oriente de una manera clara acerca de los pasos a seguir para la atención en consulta externa.	Escala Likert de 1 a 5 considerando	Ordinal
		Que la consulta con el medico se lleve a cabo en el horario indicado.		
		Que la atención médica se realice respetando el orden de llegada.		
		Que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención correspondiente.		
		Que las citas se encuentren disponibles y estas sean obtenidas con facilidad.		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA, Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un	Que la atención en módulo de admisión sea rápida.		
		Que la toma de muestras en laboratorio sea rápida.		
		Que la toma de exámenes radiológicos sea rápida.		

medios deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud	servicio rápido.	Que la entrega de medicamentos sea de forma oportuna y rápida.	1 a la más baja y 5 la más alta.	
	SEGURIDAD, Conocimientos y atención mostrados por los empleados sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.	Que durante la atención medica esta se lleve a cabo respetando su privacidad.		
		Que el medico realice el examen físico completo y de manera minuciosa por el problema a tratar.		
		Que el medico brinde a su paciente el tiempo prudencial para contestar las dudas presentadas sobre salud.		
		Que el médico que atiende su problema sanitario le inspire confianza adecuada.		
	EMPATIA, Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes	Que el personal de la consulta externa lo trate con amabilidad y respeto.		
		Que el médico que le atenderá le muestre interés en solucionar su problema sanitario.		
		Que usted comprenda la explicación dada por el medico sobre la patología a tratar.		
		Que usted comprenda la explicación dada por el facultativo sobre medicamentos dosis y efectos adversos y secundarios.		
	ELEMENTOS TANGIBLES, Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Que los tableros, carteles y luminarias sean adecuados para orientar a los pacientes.		
		Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los asegurados sobre alguna duda a tener.		
		Que los consultorios cuente con los equipos y materiales necesarios para la atención.		
		Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.		

2.3. Metodología de la Investigación.

Este trabajo se caracteriza por ser descriptivo además transversal, para la investigación se consideró al porcentaje adecuado de la población, el estudio es de tipo censal debido a que cuenta con las condiciones y características de la investigación que se pretende estudiar.

2.4. Tipo de estudio

Es una investigación básica, ya que tiene por finalidad ,mejorar el conocimiento y la comprensión de los fenómenos sociales y además de ser el fundamento de otra investigación , se menciona también tener un diseño descriptivo, ya que busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómenos que se someta a un análisis es también comparativo , porque tienen como propósito ,confrontar la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos.

2.5. Diseño

Respecto al diseño Sierra (2010) indica que el trabajo elaborado corresponde a uno de tipo Descriptivo , denominado No experimental porque de esta manera no se cambia en forma intencional o no intencional , las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, es Transversal ya que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede, Es Comparativo ya que este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples.

2.6. Población, muestra y muestreo

La población es aquella que se encuentra adscrita a cada centro asistencial así está considerada la población adscrita al Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, es de 168,000 y la población adscrita a la IPRESS Los Olivos es 90,000 en el año 2015.

La muestra a trabajar está referida a aquellos pacientes asegurados que asistieron al Servicio de Medicina General de ambos establecimientos de salud en el mes de Setiembre del 2015 y que llegaron a cumplir tanto aquellos criterios de inclusión y exclusión determinados.

Como nuestra población es finita, es decir se llega a conocer el total de la población y deseamos saber cuánto del total tendremos que estudiar la fórmula es:

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

Donde:

n; tamaño de la muestra

p: proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren insatisfechos p:0.5

q: proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren satisfechos, su valor es (1-p), q: 0.5

e: Error Estándar de 0.05 o' 0.1 según categoría e:0.05

z: valor de z para el intervalo de confianza 95% el valor es igual a 1.96

N: población de usuarios externos, atendidos durante el mes de setiembre 2015, en el servicio de Medicina General, en dos establecimientos de salud.

En el presente trabajo, se consideró, en el caso de la IPRESS Los Olivos , en el establecimiento laboran 18 médicos generales de los cuales cada uno atiende 30 pacientes , y en dicho mes de setiembre hubo 26 turnos programados por lo tanto nos brinda un total "N" de 14040, como usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina General., de donde realizando los reemplazos correspondientes en la fórmula para hallar el valor de la muestra sale n= 374, mientras que en el caso del Hospital I

Octavio Mongrut Muñoz , laboran 12 médicos generales, atendiendo cada uno un numero de 30 pacientes , en setiembre se realizaron 26 turnos , por lo cual nos resulta un “N” de 9360, que viene a ser el número de pacientes externos que se atienden en el Servicio de Medicina General, reemplazando en la fórmula de muestreo se halla $n= 369$

Criterios de inclusión.

- Personas participantes deben ser mayores de 18 años.
- Usuarios que se hallaban solicitando atención en la consulta externa
- Personas que recibieron dos o más atenciones en la consulta externa de .medicina general
- Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.
- Usuarios sin presencia de trastornos de salud mental.

Criterios de exclusión

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- personas menores de 18 años de ambos sexos.
- Usuarios con menos de dos atenciones por el servicio.
- aquellos usuarios que no desean participar de estudio.
- Usuarios que presentaron como diagnostico trastornos de salud mental.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La aplicación de las encuestas del presente trabajo, se llevó a cabo en la consulta externa después de que los pacientes han recogido sus medicamentos en el área de farmacia tanto del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz de la IPRESS LOS OLIVOS, esta actividad estuvo a cargo de personal técnico de enfermería, el cual se halla ya entrenado para uso apropiado y correcto de los instrumentos tener a quienes se capacito para despejar algunas dudas. El procedimiento durante el recojo de información fue como sigue, el encuestador se identificó y preguntó al usuario si podía brindarnos su opinión acerca de la atención

recibida en la consulta externa, manifestándole siempre su anonimato. Los datos recolectados a través de los cuestionarios fue vaciada a una computadora con la ayuda del Programa SPSS.

Instrumento

Se utilizó el Cuestionario Servqual, siendo su ficha técnica la que se expone a continuación: instrumento que medirá la Calidad de atención percibida por usuarios de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud setiembre 2015, este fue adecuado por Jessica Magaly Muñoz Delgado, validado por Dr. Sotelo Estacio, 2015, significación: el cuestionario de Calidad de atención percibida por usuarios de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud setiembre 2015. Contiene 5 dimensiones que evalúan las percepciones de los usuarios en Essalud periodo 2015.

Las dimensiones en cuestión son las siguientes:

Fiabilidad: 1, 2, 3, 4,5.

Capacidad de respuesta: 6, 7, 8,9.

Seguridad: 10, 11, 12,13.

Empatía: 14, 15, 16, 17,18.

Elementos tangibles: 19, 20, 21,22.

Extensión: El cuestionario consta de 22 ítems.

Administración: Individual.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Aplicación: El ámbito son las instalaciones de los establecimientos de salud.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Siempre , Casi siempre , A veces , Casi nunca , Nunca.

Por ser estos ítems de escala ordinal, se agruparon las categorías Siempre , Casi siempre como “Satisfecho” , A veces como “medianamente satisfecho”, las categorías Casi nunca y Nunca se definió como “insatisfecho”.

Mejía (2005) menciona que la validez de constructo es el grado de correspondencia o congruencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir. La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse.

2.8. Métodos de análisis de datos

El procedimiento estadístico de las variables se realizó mediante el paquete estadístico SPSS , en cuanto al instrumento a utilizar el Servqual, se comprobó que si se puede realizar y para ello se midió la consistencia interna de sus escalas mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que resulto 0.86 obteniéndose valores cercanos a 1 , ya esperados, con lo cual se verifica la fiabilidad del test el cual ya está validado y además se utiliza sin variación desde hace muchos años .

III. Resultados

En la tabla 2 se evidencia que en la Dimensión Fiabilidad los pacientes usuarios externos que se atienden en HIOMM el 56.1% se hallan Satisfechos por las actividades realizadas y tan solo un 12.5% se halla satisfecho, dentro de dicha dimensión.

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes según Dimensión Fiabilidad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

	Frecuencia	Porcentaje Válido
Satisfecho	46	12.5
Medianamente Satisfecho	207	56.1
Insatisfecho	116	31.4
Total	369	100.0

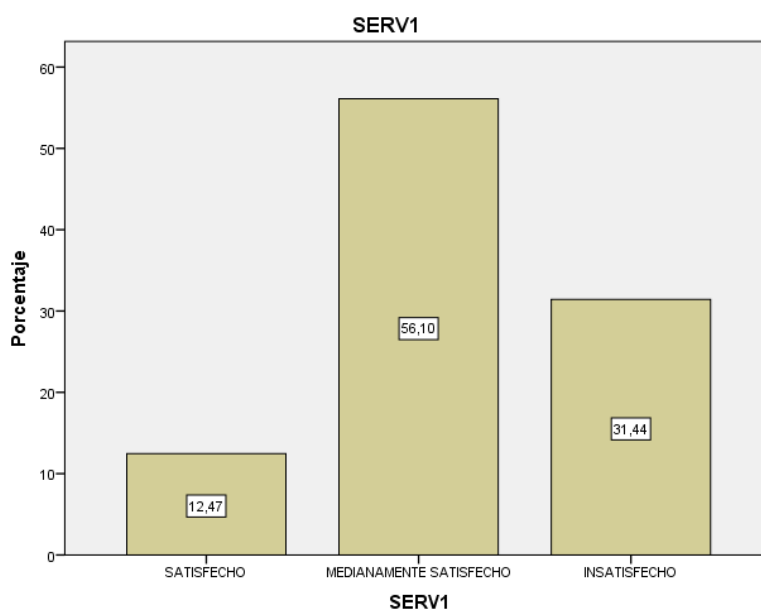


Figura 1. Porcentaje según Dimensión Fiabilidad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

En lo referente a la dimensión Capacidad de Respuesta a nivel de Hospital Mongrut, podemos encontrar que más de la mitad de asegurados manifiestan su Insatisfacción a las labores desempeñadas 50.7% y solo un 6.5% se halla en calidad de Satisfecho.

Tabla 3

Frecuencia y porcentajes según dimensión Capacidad de Respuesta del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

	Frecuencia	Porcentaje válido
Válidos Satisfecho	24	6.5
Medianamente satisfecho	158	42.8
Insatisfecho	187	50.7
total	369	100.0

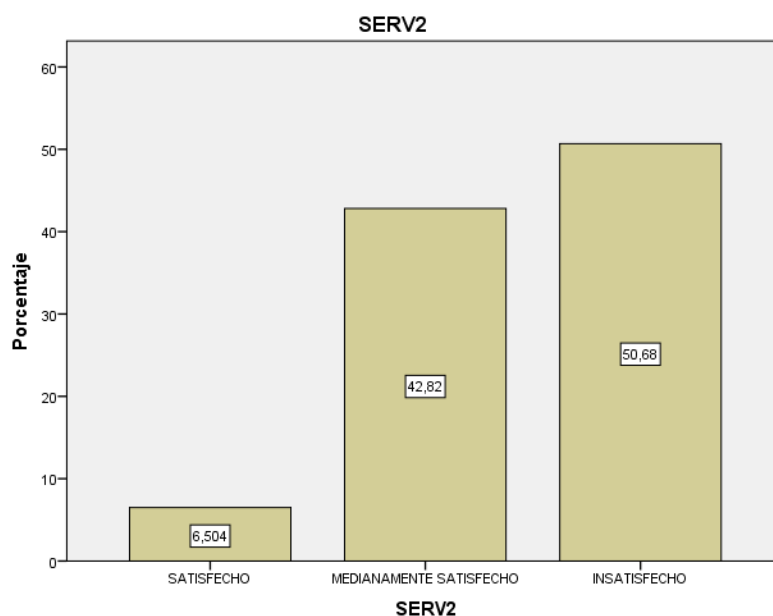


Figura 2. Porcentaje según dimensión Capacidad de Respuesta del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

En la dimensión Seguridad del Servqual, la valorización de Satisfecho es de 49.1% y medianamente satisfecho es de 42%, mostrando en general una gran aprobación a labores desempeñadas en esta dimensión a nivel del HIOMM.

Tabla 4

Frecuencia y porcentajes según dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

	Frecuencia	Porcentaje Válido
Válidos		
Satisfecho	181	49.1
Medianamente Satisfecho	155	42.0
Insatisfecho	33	8.9
Total	369	100.0

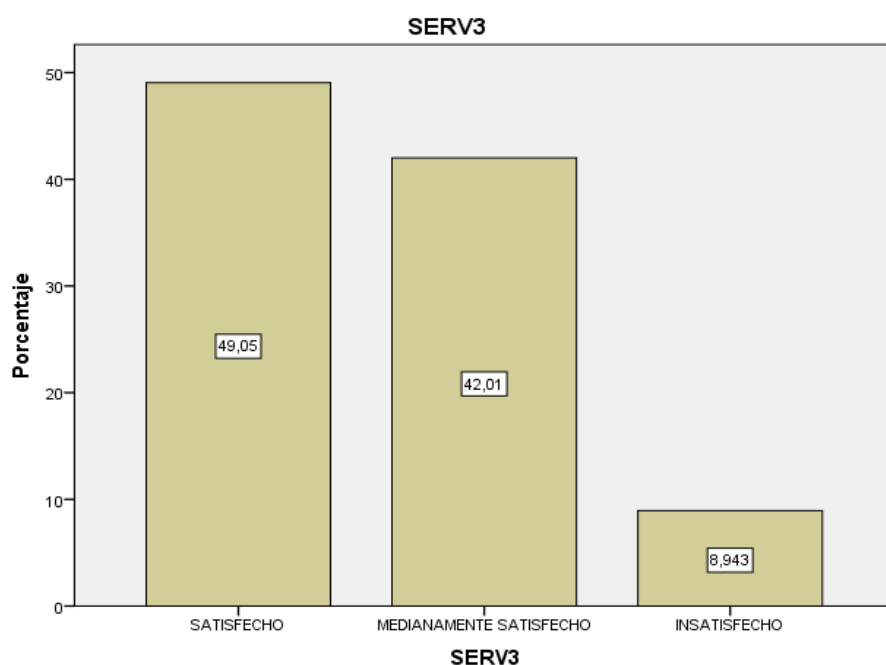


Figura 3: Porcentaje según dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

En lo referente a la Empatía mostrada por los profesionales de la salud se halla que más del 90% está entre Satisfecho y Medianamente Satisfecho. , se puede colegir por lo tanto que el trabajo en la relación médico paciente se halla muy bien desarrollado en este rubro a nivel de HIOMM.

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje según dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

	Frecuencia	Porcentaje válido
Satisfecho	207	56.1
Medianamente satisfecho	144	39.0
Insatisfecho	18	4.9
Total	369	100.0

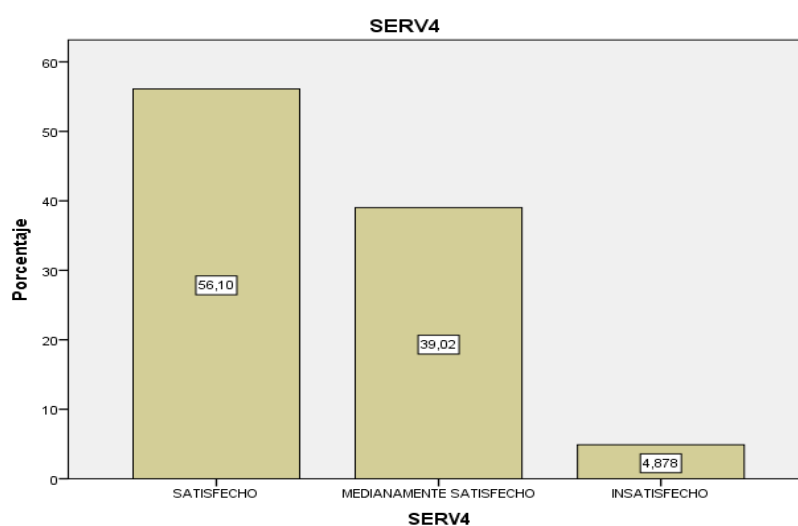


Figura 4: Porcentaje según dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

El rubro Elementos Tangibles del Servqual podemos encontrar también que más del 90% se halla entre Satisfecho y Medianamente Satisfecho., se puede entender entonces que lo referente a la información mediante carteles y luminarias es correcto , se evidencia también que existe personal informante y de ayuda al paciente como son el personal de Voluntariado, son muy importante en su labor, además se evidencia que los consultorios como sala de espera se hallan limpios con gran acogida visual.

Tabla 6

Frecuencia y porcentajes según dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

	Frecuencia	Porcentaje válido
Satisfecho	166	45.0
Medianamente insatisfecho	171	46.3
Insatisfecho	32	8.7
Total	369	100.0

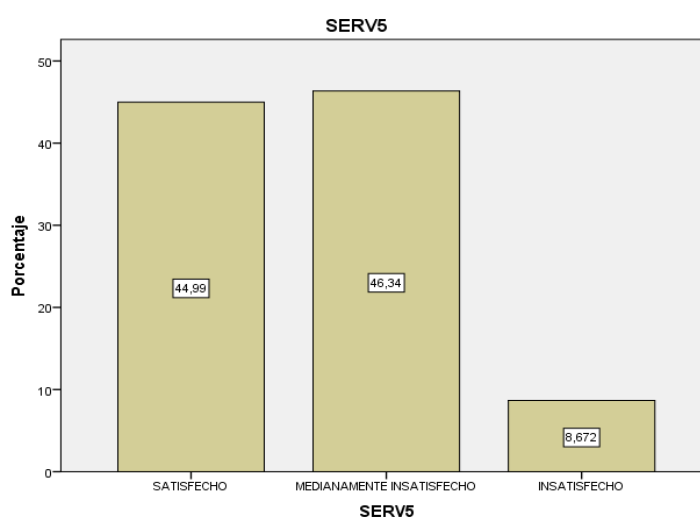


Figura 5: Porcentaje según dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM.

En conclusión podemos encontrar que en el HIOMM la Calidad de Servicios medida en este trabajo , mediante el Servqual presenta una aceptación de Medianamente Satisfecha , con un 45.3%, mientras que podemos encontrar que un 20.9% muestra Insatisfacción por las actividades realizadas. Y un 33.8% se halla en calidad de Satisfecho.

Tabla 7

Porcentajes según Calidad de Servicios por Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Satisfecho	33.8	33.8
Medianamente satisfecho	45.3	45.3
Insatisfecho	20.9	20.9
Total	100.0	100.0

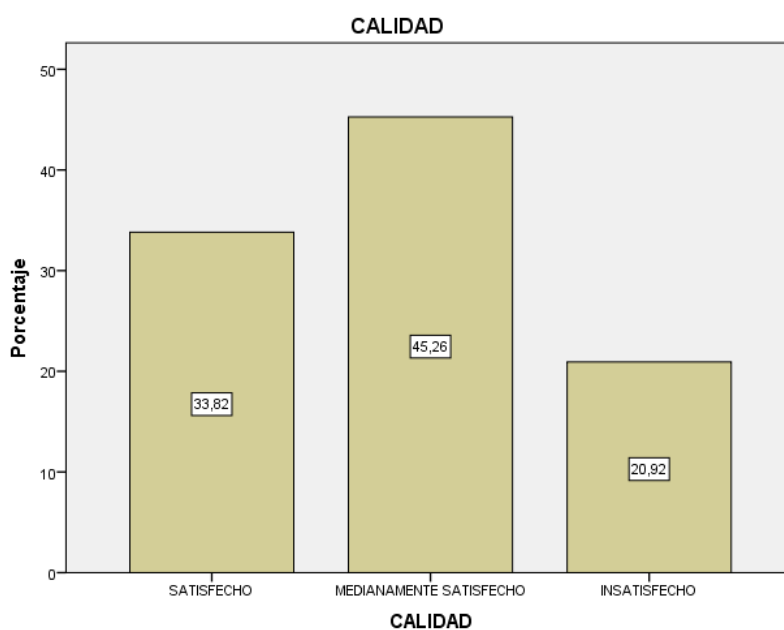


Figura 6: Porcentaje según Calidad de Servicios por Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del HIOMM

En lo referente a la dimensión Fiabilidad los pacientes adscritos a la Ipress Los Olivos , más del 65% manifiesta estar Medianamente Satisfecho por las labores que desempeñan los trabajadores en salud., en este rubro solo un 10% se halla satisfecho por las actividades realizadas.

Tabla 8

Frecuencia y porcentajes según dimensión Fiabilidad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	38	10.2	10.2
Medianamente satisfecho	243	65.0	65.0
Insatisfecho	93	24.9	24.9
Total	374	100.0	100.0

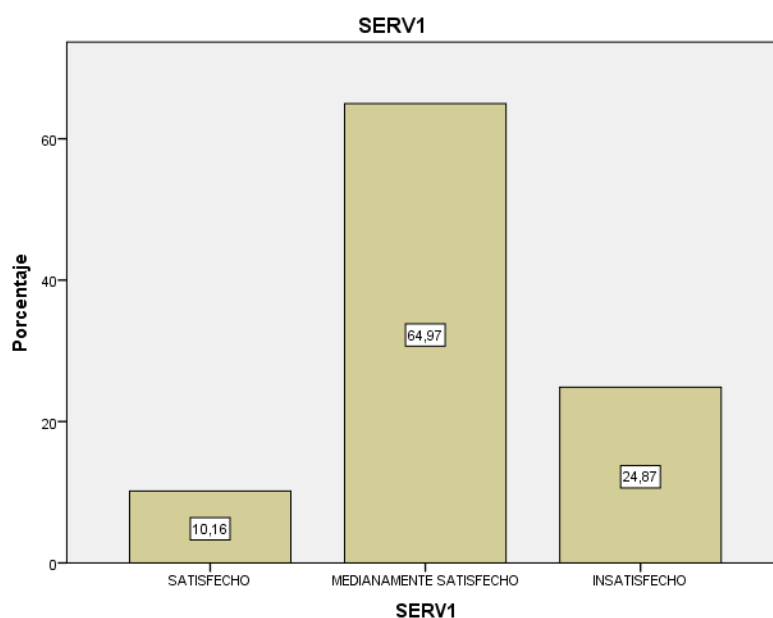


Figura 7: Porcentajes según dimensión Fiabilidad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

Según Capacidad de Respuesta, en esta Dimensión estudiada se observa que solo un 9.1% presenta satisfacción por las labores desempeñadas, y más de la tercera parte de la población estudiada se halla Insatisfecho.

Tabla 9

Frecuencia y porcentajes según dimensión Capacidad de Respuesta del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Satisfecho	34	9.1	9.1
Medianamente satisfecho	204	54.5	54.5
Insatisfecho	136	36.4	36.4
Total	374	100.0	100.0

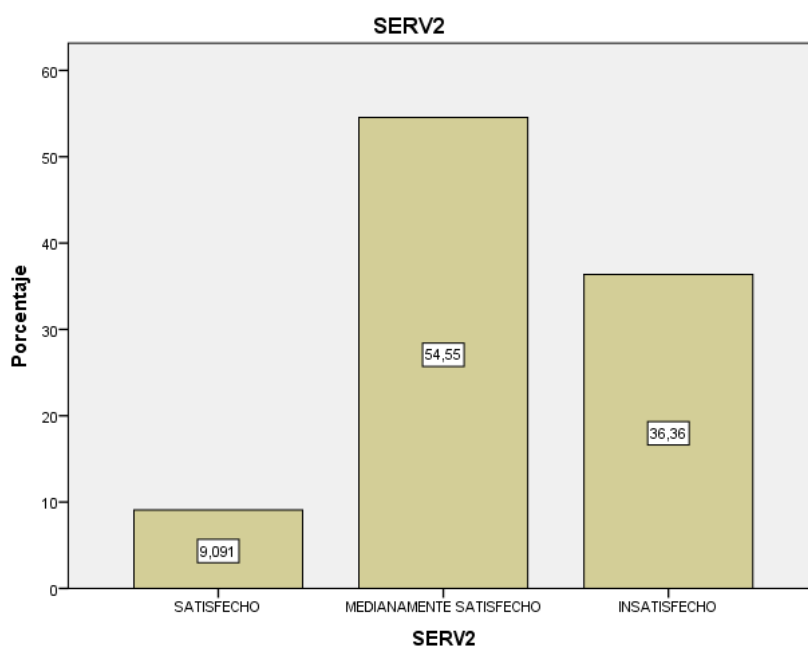


Figura 8: Porcentajes según dimensión Capacidad de Respuesta del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

Según nuestro estudio se puede indicar que la Dimensión Seguridad, donde se evalúa las actividades del personal de salud en consultorio solo un 8.8% se halla Insatisfecho, entendiéndose que se realiza un examen clínico completo, es atendido cumpliendo el tiempo estipulado y se respeta mucho la privacidad correspondiente, esto es valorado con un 47.9% de Satisfacción.

Tabla 10

Frecuencia y porcentajes según dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	179	47.9	47.9
Medianamente satisfecho	162	43.3	43.3
Insatisfecho	33	8.8	8.8
Total	374	100.0	100.0

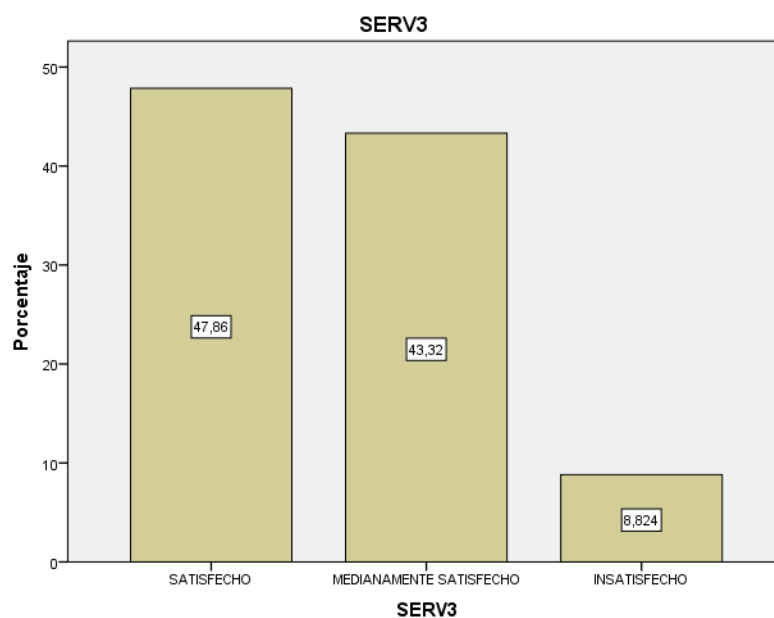


Figura 9: Porcentajes según dimensión Seguridad del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

La empatía que se muestra según estos estudios en la Ipress Los Olivos nos indica una valoración de 49.2% de Satisfacción y solo un 7.5% de Insatisfacción, entendiéndose estos ítems valorados se refieren a la amabilidad y respeto mostrado por el personal, al compromiso que muestran para mejorar la salud de los pacientes, se evidencia que casi un 95% valoran entre Medianamente Satisfecho y Satisfecho.

Tabla 11:

Frecuencia y porcentajes según Dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Satisfecho	184	49.2	49.2
Medianamente satisfecho	162	43.3	43.3
Insatisfecho	28	7.5	7.5
Total	374	100.0	100.0

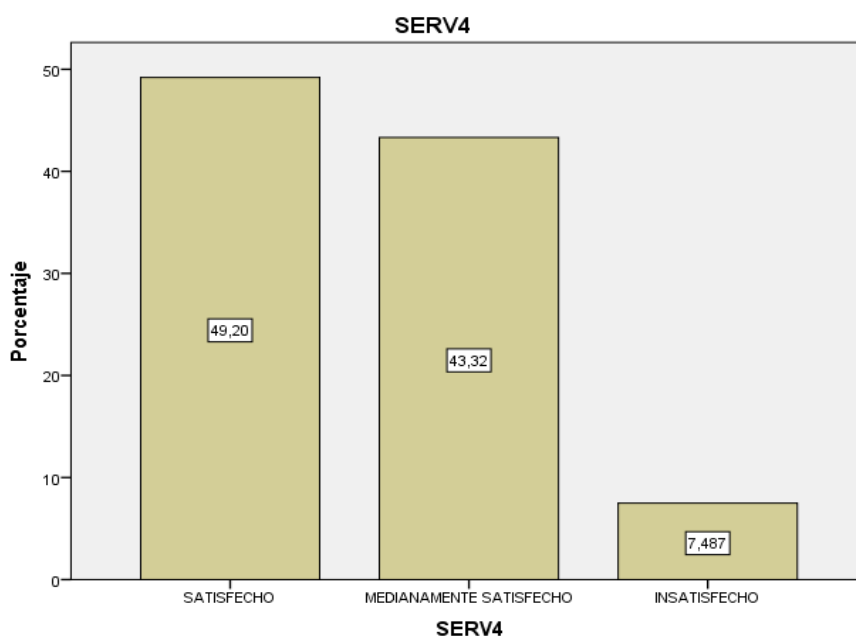


Figura 10: Porcentajes según dimensión Empatía del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

En lo referente a la Dimensión Elementos Tangibles o , es decir aquello que se evidencia visualmente como es la limpieza , el orden , y lo tangible de esta manera presenta un valor de satisfacción de 44.4% y solo un 9.6% de insatisfacción.

Tabla 12

Frecuencia y porcentajes según Dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Satisfecho	166	44.4	44.4
	Medianamente insatisfecho	172	46.0	46.0
	Insatisfecho	36	9.6	9.6
	Total	374	100.0	100.0

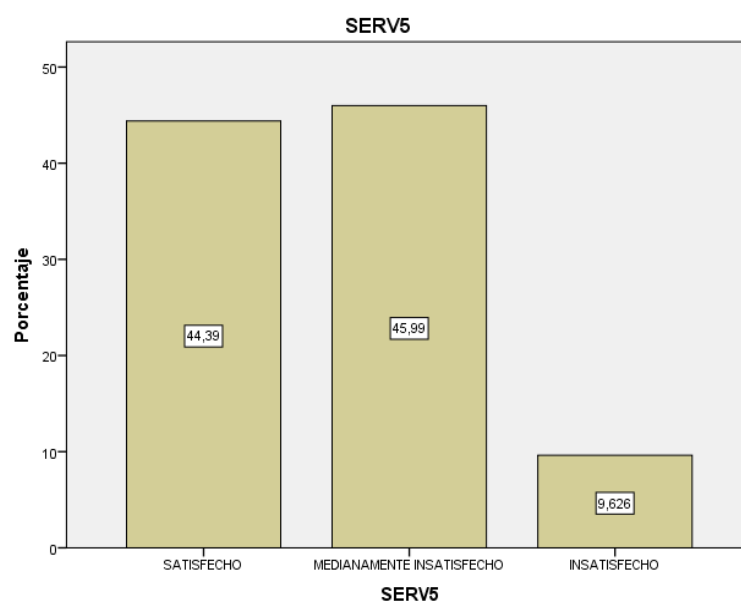


Figura 11: Porcentajes según dimensión Elementos Tangibles del Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

Como cuadro general podemos observar que la Calidad de Servicios valorada por los pacientes llega a un valor numérico de 32.1% de Satisfacción y un 17.4% de Insatisfacción, y el otro 50% se halla Medianamente Satisfecho.

Tabla 13

Porcentajes según Calidad de Servicios por Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general del IPRESSLO

	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfecho	32.1	32.1
Medianamente insatisfecho	50.4	50.4
Insatisfecho	17.4	17.4
Total	100.0	100.0

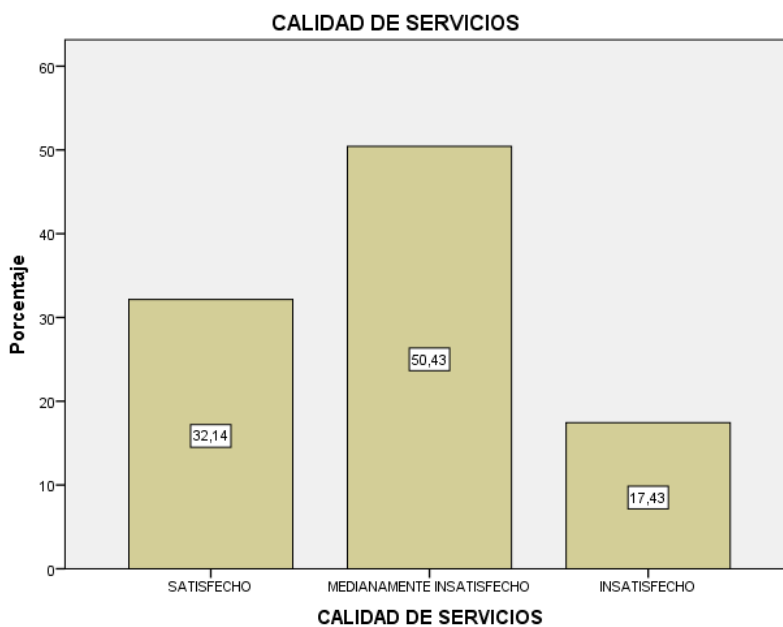


Figura12: Porcentaje según Calidad de Servicios por Servqual en paciente usuario externo del servicio de medicina general de IPRESSLO

IV. Discusión

En el trabajo dado fueron evaluadas dos instituciones , uno de ellos el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, (HIOMM) donde de las dimensiones conformantes del instrumento Servqual, la dimensión Empatía , fue aquella donde los pacientes muestran mayor Satisfacción llegando a un valor de 56% , , en este ítem se valora la atención esmerada que ofrece la institución a pesar de las falencias y necesidades propias de cada institución según esto se evidencia el compromiso del personal de salud para la mejora de los pacientes a tratar, mas eso si en estos mismos pacientes , la Insatisfacción , se muestra en la dimensión Capacidad de Respuesta con un 50%, en este ítem se evalúa la reacción del personal ante una situación dada, antes durante o después de la atención médica, acá es donde entra a tallar el tema de la falta de insumos , la demora en los exámenes de laboratorio , así como las dificultades que se tienen con el personal de modulo al no conseguir las citas necesarias. En general se resuelve que a nivel de Calidad de Servicios la medición correspondiente en el HIOMM, se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas un 33.8%, Medianamente Satisfechos un 45.3% y la quinta parte aproximadamente 20.9% se hallan Insatisfechos., estos datos difieren con los trabajos de Andia (2002), en el estudio “Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de Espinar” se menciona una satisfacción del 82% valor que difiere grandemente con nuestro estudio se menciona un nivel de satisfacción de 34% , entendiéndose que el hospital mencionado pertenece al sistema de salud del MINSA, la cual presenta diversas realidades a lo mostrado en las instituciones de Essalud pero sirven de base , de guía para futuros estudios.

Prosiguiendo con los estudios ahora a nivel de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Los Olivos, vemos que al hacer un estudio sobre las dimensiones del Servqual , la población se halla Satisfecha en dos Dimensiones la denominada Seguridad y la

Dimensión Empatía con 47 y 49% respectivamente , mientras que la mayor insatisfacción se muestra en la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad

En conclusión a nivel de Calidad de Servicios la medición correspondiente en el IPRESSLO se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas un 32.14%, Medianamente Satisfechos un 50.43% y aproximadamente 17.43% se hallan Insatisfechos. Estos datos se corroboran con los estudios realizados por Ramírez (1994), en su trabajo de investigación en salud titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios” donde hallaron una insatisfacción de 18%.

Dados estos valores podemos afirmar que básicamente y prácticamente los valores presentados son los mismos , con valores de satisfacción similares , indicamos entonces que dando una mayor visión , Essalud está en un momento de ampliación de servicios gracias a convenios realizados con instituciones de índole particular instituciones que quizás estén teniendo similares problemáticas , similares dificultades , el proyecto de tercerización de los servicios al menos en la institución estudiada al parecer no está mejorando la calidad que ese esperaba , amerita claro está un mayor trabajo un mayor seguimiento dado que estos valores son cambiantes nada es estático en salud , más se abre luces a nuevos trabajos en fin de mejorar el sistema de salud en nuestro país.

V. Conclusiones

- Los pacientes que son atendidos en la consulta externa del servicio de Medicina General en el HIOMM, se hallan Medianamente Satisfechos, respecto a la calidad de servicios que se brinda esto representa el 45.3%.
- Los pacientes que son atendidos en la consulta externa del servicio de Medicina General en el IPRESSLO, se hallan Medianamente Satisfechos, respecto a la calidad de servicios que se brinda esto representa el 50%. y los Satisfechos respecto a las actividades realizadas representa un 32,1%

VI. Recomendaciones

- Se debe formar una unidad de gestión de la calidad en la IPRESS Los Olivos, para implementar mejoras en los diversos servicios que se brindan.
- Se debe capacitar al talento humano en temas de calidad y servicio, con el fin de mejorar la asistencia al usuario, tanto en el Hospital Octavio Mongrut como en la IPRESS Los Olivos.
- Se debe dar mayor énfasis en el área de atención médica, trabajando con grupos focales para implementar un mejor servicio médico.
- Sociabilizar a las autoridades de la Subgerencia de Promoción y Prevención de la salud de Los Olivos, y a las autoridades competentes del área correspondiente del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz , los informes acerca de lo hallado en el estudio para mejorar las actividades asistenciales en ambas instituciones.
- Optimizar la gestión de recursos humanos, que comprenda la gestión del desempeño, de las relaciones laborales, la educación continua, relaciones interpersonales y la generación de una ética laboral, tanto en el Hospital Octavio Mongrut como en la IPRESS Los Olivos.
- Mejorar el tiempo de consulta, que es parte importante del Servqual, para no dar la impresión de apuro, permitiendo mejorar la relación médico- paciente.
- Que el presente estudio sirva para realizar ya un estudio sobre los posibles factores asociados que expliquen los índices de insatisfacción hallados.
- Realizar estudios de satisfacción del usuario en otros servicios importantes como en emergencia y hospitalización a nivel del Hospital Octavio Mongrut.
- Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario, pues el orden relativo de las necesidades o expectativas de los clientes y la percepción de la calidad de atención puede cambiar con el tiempo.

VII. Referencias bibliográficas

- Aranaz, J. (1995). Gestión Sanitaria: Acerca de la coordinación entre niveles asistenciales. *Medicina clínica*, 106(1), 182-184.
- Abizanda, R. (1998), Dilemas Críticos en el Paciente Crítico. *Bioética y Medicina Intensiva*. Editorial Edika-Med.
- Andia, C. y *et al* (2002). Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de Espinar. *Sisbib Revistas*. 10 (20), 1-5.
- Alva, S. y *et al*. (2002). *Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención que se Brinda en la Posta Naval de Ventanilla*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú.
- Camejo, E. y *et al* (2002). El Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Acudieron al Policlínico Principal de Urgencias. *Revista Cubana Enfermedades*. 19 (3).
- Cabello, E. (2012). Validación y Aplicabilidad de Encuestas Servqual Modificadas Para Medir la Satisfacción de Usuarios Externos en Servicios de Salud. *Revista Médica Herediana*. 2012, 23 (2), 88-95.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México. McGraw Hill.
- Casalino, G. (2008). Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima Mediante la Encuesta Servqual *Revista Sociedad Peruana de Medicina Interna*. 21(4):143-152.
- Chávez de Paz, P. (2009), Nivel de Satisfacción del Usuario en los Consultorios Externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. *Dermatología Peruana*. 19(1).
- Diprette, L. y *et al*, (1990), *Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo*. (2). U.S.A.: USAID.
- Donabedian, A. (1980). Exploración de la calidad: asesoramiento y monitoreo con respecto a calidad de los servicios. *Serie Perspectivas en Salud Pública*. México.

- Donabedian, A. (1984). *La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación*. México, *Ediciones Científicas*.
- Dueñas, O. (2005). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Recuperado de <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
- Estupiñan, M. (2012). Percepción del Usuario Externo de la Calidad de Servicio en Hospitalización Pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati- EsSalud. *Revista de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma 2012*. (1), 29-36.
- Espinoza, J. (2004). *Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú.
- Fernández, J. (2003). *Grado de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico, 2003*. (Tesis de Especialidad). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- González, H. (2004). *El Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2004*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.
- García, M. (2000). Auditorias de la Calidad en la Norma ISO 9000: 2000. *Revista Industrial Data -Instituto de Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. 2(6).
- Girón, J. (2003). *Evaluación de la Calidad de Servicio por los Usuarios Externos. Centro Salud Metropolitano 2002*. (Tesis de maestría).Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú.

- Harrington, H. (1988). *Como Incrementar la Calidad y Productividad en su Empresa*. México, Editorial McGraw-Hill.
- Hernandez, R.(2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico, Editorial McGraw-Hill.
- Ibarra-Morales, Espinoza- Galindo (2014). Aplicación del Modelo Servqual Para Evaluar la Calidad en el Servicio en los Hospitales Públicos de Hermosillo, Sonora. *Tecnociencia .Chihuahua*, 8(2), 98-108.
- Lazo, O. y et al.(1999). *Medición de la Calidad de Servicios de los Establecimientos de Salud de la Red de Salud Tacna* . Tacna, Perú.
- MINSA. (2003), *Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados*. Lima, Perú.
- Moreno, M. (2003). *Dinámica del proceso docente educativo de la disciplina Calidad para la carrera de Ingeniería Industrial basada en la calidad como totalidad*. (Tesis doctorado). Centro de Estudios de Educación Superior "Manuel F. Gran", Santiago de Cuba.Cuba.
- Matlin, M. (1996). *Sensación y Percepción*. México , Prentice Hall.
- MINSA. (2007). *Dirección de Calidad. Informe de medición de los Niveles de Calidad en los Institutos y Hospitales Nacionales de Lima y Callao*. Lima,Peru.
- MINSA. (2002). *Guía para la Autoevaluación de la Calidad*. Dirección General de Salud de las Personas, Lima, Perú.
- Mejía, A. (2005). *Metodología de investigación*. Lima, Editorial San Marcos.
- Morales, V. (2004). *La Calidad y su Gestión*. Revista Digital. (10) 76.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo*

- Loayza en Enero del 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú.
- Ortiz y *et al* (2000). Consulta Externa en Instituciones de Salud de Hidalgo, México, Según la Opinión de los Usuarios, 2000. *Revista Panamericana de Salud Pública/Pan Am J Public Health* 13(4).
- Ramos, L. (2006). *Calidad de Servicio en la Consulta Ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de maestría).Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú.
- Rojas, E. (2004). *Satisfacción del Usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004*. (Tesis de maestría).Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú.
- Ramírez y *et al* (1998). Percepción de la Calidad de la Atención Recibida por los Usuarios en Servicios Ambulatorios de Salud en México. *Salud Pública*, 40 (01), 1-10.
- Ramírez y *et al* (1994). Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Mexicana* ,40 (01): 1-10.
- Sierra, J. (2007). *Técnica de Investigación Social*. Madrid, España. Editorial Tompson.
- Sifuentes, A. (2000). *Uso Exploratorio del Servqual en la Evaluación de la Calidad del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.

- Sánchez, J. y *et al.* (2002). Evaluación de la Calidad de la Atención Médica Integral a Trabajadores del Municipio Santiago de Cuba. *Revista Cubana Salud Pública*, 28(1), 38-45.
- Timana, A. y *et al.* (2006). Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. *Revista Portales Médicos*. 24(1), 1-5.
- Urquiaga, M. (2002). *Medición de la Calidad de Servicio al Usuario Externo en el Centro de Salud Encañada - Red de Salud II Cajamarca en el año 2002.* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú.
- Vicuña, M. y *Et al* (2002). El Nivel de Satisfacción y las Disfunciones Percibidas Sobre la Calidad de Atención de los Servicios Obstétricos. *Anales de la Facultad de Medicina*. 63 (1).

ANEXO

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad:..... Sexo.....

Estado civil.....Grado de instrucción.....

II. DATOS ESPECÍFICOS

		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	El personal de informes orienta de una manera clara acerca de los pasos a seguir para la atención médica.					
2	La consulta con el medico se lleve a cabo en el horario indicado.					
3	La atención médica se realiza respetando el orden de llegada.					
4	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para la atención correspondiente.					
5	Las citas se encuentran disponibles y estas son obtenidas con facilidad.					
6	La atención en módulo de admisión es rápida.					
7	La atención en el servicio de laboratorio es rápida.					
8	La toma de exámenes radiológicos brindados es de forma rápida.					

9	La entrega de medicamentos es sea de forma oportuna y rápida					
10	El personal de salud que lo atiende mantiene y respeta su privacidad.					
11	El médico realiza el examen físico completo y de manera minuciosa por el problema a tratar.					
12	El médico brinda a su paciente el tiempo prudencial para contestar las dudas presentadas sobre su salud.					
13	El médico que atiende su problema sanitario le inspira confianza adecuada.					
14	El personal de la consulta externa lo trata con amabilidad y respeto.					
15	El médico que lo atiende le muestra interés en solucionar su problema sanitario.					
16	El personal médico le brinda la explicación sobre la patología a tratar.					
17	El personal médico le brinda la explicación correspondiente acerca de medicamentos sus dosis y efectos secundarios.					
18	El personal médico le brinda la explicación relacionada a procedimientos o análisis a realizar.					
19	Los tableros, carteles y luminarias son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los asegurados sobre alguna duda a tener.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos.					

ANEXO 02: OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR USUARIOS EXTERNOS DE LA CONSULTA EXTERNA EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL EN DOS ENTIDADES DE ESSALUD SETIEMBRE 2015.

AUTOR: JESSICA MAGALY MUNOZ DELGADO

INDICADOR	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	VALOR
Calidad de servicio	Es el grado en que el servicio satisface las necesidades o requerimientos de un consumidor y en lo posible excederlos, lo que implica hacer las cosas necesarias bien y a la primera con actitud positiva y espíritu de servicio, al estar directamente relacionada con lo que el cliente percibe, es el juicio que el cliente realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido.	<p>Presenta 5 dimensiones,</p> <p>Elementos tangibles, es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de atención. Así se menciona como se lo atiende por teléfono, las condiciones de confort y limpieza del consultorio, como lo recibe la recepcionista etc.</p> <p>Fiabilidad, Consiste en respetar lo prometido al cliente así como los niveles de exactitud requeridos, otorgando el producto o servicio de acuerdo con lo previsto y estipulado. Se obtiene al cumplir al cliente con lo que el producto o servicio ofrece.</p> <p>Capacidad de respuesta, se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos muy largos.</p> <p>Seguridad, se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo, además de brindar conocimiento claro y seguro.</p> <p>Empatía, La empatía va más allá de la cortesía: consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. Es un compromiso con el cliente, es el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada. La empatía implica un servicio esmerado e individualizado.</p>	Nivel de Calidad percibida por el usuario externo	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca

ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR USUARIOS EXTERNOS DE LA CONSULTA EXTERNA EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL EN DOS ENTIDADES DE ESSALUD SETIEMBRE 2015.

AUTOR: BR. JESSICA MAGALY MUNOZ DELGADO

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
		VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO.					
		DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	NIVELES		
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa del servicio de medicina general en dos entidades de Essalud, Setiembre 2015?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>• ¿Cuál es la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en una entidad publica de Essalud 2015?</p> <p>• ¿Cuál es la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en un entidad privada de Essalud 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la Calidad de Servicio percibida por usuarios externos atendidos en la consulta externa en dos entidades de Essalud, pública y privada, Hospital I Octavio Mongrut Muñoz e IPRESS Los Olivos</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Identificar la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa atendidos en la entidad de Essalud, Hospital I Octavio Mongrut Muñoz.</p> <p>Identificar la calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa atendidos en la entidad de Essalud, IPRESS Los Olivos.</p> <p>Identificar las dimensiones de la Calidad de Servicios percibidas por el SERVQUAL que influyen de manera más importante en la satisfacción general del usuario tanto en el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz , como en IPRESS Los Olivos.</p>	<p>Calidad de servicio.</p>	<p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de Respuesta.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Empatía.</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>1-5</p> <p>6-9</p> <p>10-13</p> <p>14-18</p> <p>19-22</p>	<p>Satisfecho.</p> <p>Medianamente Satisfecho</p> <p>Insatisfecho.</p>	<p>POBLACION</p> <p>La población de estudio estará conformada por la población adscrita a cada centro asistencial: HIOMM: 168,000 e IPRESS OLIVOS 90,000.</p> <p>MUESTRA</p> <p>La muestra estará constituida por los asegurados que asistieron al servicio de Medicina General de la Consulta Externa, como la población es finita tendremos que aplicar la formula cuyos resultados son:</p> <p>HIOMM:374 IPRESS: 369</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Investigación Básica.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>Descriptivo Comparativo</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Aplicación de Encuestas</p> <p>Instrumento Cuestionario SERVQUAL.</p> <p>METODO DE ANALISIS DE DATOS</p> <p>El procesamiento de las variables se realizo mediante el paquete estadístico SPSS</p>

Calidad de servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud, Setiembre 2015.

Quality of service perceived by external users of the outpatient clinic in general medicine service Essalud two entities, September 2015

Jessica Magaly Muñoz Delgado

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la Calidad de Servicio percibida por usuarios externos de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud, pública y privada ; teniéndose en cuenta que actualmente como política se está brindando en Essalud ingreso a las entidades privadas las cuales brindan servicios de salud , y mediante este trabajo tratamos de dar a conocer uno de los aspectos que es como se observa la atención del usuario externo de una entidad directamente gerenciada por Essalud y otra que brinda sus servicios como entidad terciarizada. El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población para el periodo 2015 está conformado por los asegurados adscritos a cada unidad laboral así la población de Hospital Octavio Mongrut Muñoz es de 168000 asegurados y de la IPRESS Los Olivos es de 98,000 asegurados, Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de Calidad de Servicios Prestados SERVQUAL. Se utilizó el Paquete Estadístico (SPSS), versión 21, se tiene como resultados: A nivel del HIOMM, los pacientes se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas en un 33,8%, y la quinta parte aproximadamente 20,9% se hallan Insatisfechos, la Capacidad de Respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción y la Empatía, es la dimensión con mayor Satisfacción 56%. A nivel de la IPRESSLO se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas un 32,14%, y aproximadamente 17,43% se hallan Insatisfechos, la Capacidad de Respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción 36%, la Empatía, es la dimensión con mayor Satisfacción 49%. **Palabras clave:** Calidad de Servicios, Essalud ,Servqual.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the quality of service perceived by external users of the outpatient clinic in general medicine service Essalud two entities, public and private; taking into account that currently a policy is being provided in Essalud income to private entities which provide health services, and through this work we try to give out one aspect which is like the attention of the external user of an entity is observed directly managed by Essalud and another that provides services such as outsourced entity. The basic research is descriptive in nature, the research design was not experimental type: Cross section. The population for the period 2015 is comprised of the attached to each work unit insured and the population of Octavio Hospital Mongrut Muñoz is 168,000 policyholders and IPRESS Los Olivos is 98,000 insured. Technique: survey instrument: Questionnaire Quality of Services SERVQUAL provided. The statistical package (SPSS) version 21 was used, you have the following results: A HIOMM level, patients are met by the work performed by 33.8% and approximately 20.9% fifth are dissatisfied, Responsiveness is the dimension with greater dissatisfaction and empathy, is dimension greater satisfaction 56%. A IPRESSLO level are met by the work performed 32.14% and approximately 17.43% are dissatisfied, Responsiveness is the dimension most dissatisfaction 36%, empathy is the dimension more satisfaction 49%. Keywords: Quality of Services, Essalud, Servqual.

INTRODUCCION

A lo largo de la investigación se observó estudios y trabajos realizados en diversos orbes acerca de la calidad de servicios prestados vinculados al trabajo a realizar, así se ha dado una revisión como es la siguiente. Se evidencia Antecedentes internacionales, como **Ibarra-Morales (2014)**, en el trabajo “Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora”, El objetivo del estudio fue identificar los factores que determinan la calidad del servicio en el área de urgencias ofrecido por los hospitales públicos de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México, mediante el método de Servqual. Se empleó

una muestra representativa de 384 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un error permisible del 5%. Para lograr el objetivo, se diseñó una investigación con un enfoque del tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación. Los resultados mostraron que Servqual posee características psicométricas de validez, alta confiabilidad y aplicabilidad que lo hacen recomendable, para medir la calidad de los servicios hospitalarios, además de identificar aquellas áreas de oportunidad o mejora, desde la perspectiva de los pacientes. Se observó un porcentaje de satisfacción global en el servicio del 72.96% y en la escala de Likert del 0 al 100, significó un servicio moderadamente satisfecho, con ICS de - 0.870.

Ortiz y et al (2000), elaboraron la investigación “Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2000”. El objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el Estado de Hidalgo, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 9936 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

MATERIAL Y METODOS

Es un estudio descriptivo de corte transversal, para la investigación se consideró al porcentaje adecuado de la población, el estudio es de tipo censal debido a que cuenta con las condiciones y características de la investigación que se pretende estudiar.

Es una investigación denominada Básica, ya que tiene por finalidad mejorar el conocimiento y la comprensión de los fenómenos sociales, es el fundamento de otra investigación, Sierra (2007) se menciona diseño Descriptivo, ya que busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómenos que se someta a un análisis, Hernández (2010), es Transversal ya que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, es como tomar una fotografía de algo que sucede.

La población es aquella que se encuentra adscrita a cada centro asistencial así está considerada la población adscrita al Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, es de 168,000 y la población adscrita a la IPRESS Los Olivos es 90,000 en el año 2015.

La muestra a trabajar está referida a aquellos pacientes asegurados que asistieron al Servicio de Medicina General de ambos establecimientos de salud en el mes de Setiembre del 2015 y que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión determinados en la investigación, como la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseamos saber cuánto del total tendremos que estudiar la fórmula es:

$$Z^2 p.q.N$$

n: _____

$$e^2(N-1)+Z^2p.q$$

Donde:

n; tamaño de la muestra

p: proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren insatisfechos p:0.5

q: proporción de usuarios externos que esperan que se encuentren satisfechos, su valor es (1-p), q: 0.5

e: Error Estándar de 0.05 o 0.1 según categoría e:0.05

z: valor de z para el intervalo de confianza 95% el valor es igual a 1.96

N: población de usuarios externos, atendidos durante el mes de setiembre 2015, en el servicio de Medicina General, en dos establecimientos de salud.

En el presente trabajo, se consideró:

En el caso de la IPRESS Los Olivos, en el establecimiento laboran 18 médicos generales de los cuales cada uno atiende 30 pacientes, y en dicho mes de setiembre hubo 26 turnos programados por lo tanto nos brinda un total “N” de 14040, como usuarios externos atendidos en el Servicio de Medicina General., de donde realizando los reemplazos correspondientes en la fórmula para hallar el valor de la muestra sale n= 374. En el caso del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, laboran 12 médicos generales, atendiendo cada uno un número de 30 pacientes, en setiembre se realizaron 26 turnos, por lo cual nos resulta un “N” de 9360, que viene a ser el número de pacientes externos que se atienden en el Servicio de Medicina General, reemplazando en la fórmula de muestreo se halla n= 369. Se presentan los siguientes Criterios de Inclusión.

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades sean mayores de 18 años.

- Usuarios que solicitaban atención de salud en la consulta externa en servicio de medicina general.

- Usuarios que habían recibido dos o más atenciones en la consulta externa de medicina general

- Usuarios que desearon participar voluntariamente en el estudio.

- Usuarios que no presentaban trastornos de salud mental.

En cuanto a los Criterios de Exclusión,

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades sean menores de 18 años.

- Usuarios con menos de dos atenciones en la consulta externa.

- Usuarios que no desearon participar en el estudio.

- Usuarios que presentaron trastornos de salud mental.

La aplicación de las encuestas se llevó a cabo en la consulta externa después de haber recogido sus medicamentos en el área de farmacia tanto del HIOMM Y de la IPRESS LOS OLIVOS, y estuvo a cargo de personal técnico de enfermería entrenado en el uso apropiado de los instrumentos tener a quienes se capacito para despejar algunas dudas. El procedimiento durante el recojo de información fue como sigue, el encuestador se identificó y preguntó al usuario si podía brindarnos su opinión acerca de la atención recibida en la consulta externa, manifestándole siempre su anonimato La datos recolectados a través de los cuestionarios fue vaciada a una computadora con la ayuda del Programa SPSS. El Instrumento a utilizar fue el Cuestionario Servqual, siendo su ficha técnica la que se expone a continuación: instrumento que medirá la Calidad de atención percibida por usuarios de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud setiembre 2015.

Adecuado por Jessica Magaly Muñoz Delgado (2015) validado por Dr. Sotelo Estacio, 2015, significación: el cuestionario de Calidad de atención percibida por usuarios de la consulta externa en servicio de medicina general en dos entidades de Essalud setiembre 2015. Contiene 5 dimensiones que evalúan las percepciones de los usuarios en Essalud periodo 2015.

Las dimensiones en cuestión son las siguientes:

Fiabilidad: 1, 2, 3, 4, 5.

Capacidad de respuesta: 6, 7, 8, 9.

Seguridad: 10, 11, 12, 13.

Empatía: 14, 15, 16, 17, 18.

Elementos tangibles: 19, 20, 21, 22.

Extensión: El cuestionario consta de 22 ítems.

La administración es individual, con un tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos, siendo esta aplicada en las instalaciones de los establecimientos de salud, se puntúa según una escala de tipo Likert, las respuestas que los sujetos pueden entregar ante cada afirmación son las siguientes: Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca.

Por ser estos ítems de escala ordinal, se agruparon las categorías Siempre, Casi siempre como "Satisfecho", A veces como "medianamente satisfecho", las categorías Casi nunca y Nunca se definió como "insatisfecho". La validez de constructo es el grado de correspondencia o congruencia que existe entre los resultados de una prueba y los conceptos teóricos en los que se basan los temas que se pretenden medir. La validez de constructo trata de establecer en qué medida la prueba tiene en cuenta los aspectos que se hallan implícitos en la definición teórica del tema a medirse. Mejía (2005)

El procedimiento estadístico de las variables se realizó mediante el paquete estadístico SPSS, en cuanto al instrumento a utilizar el Servqual, se comprobó que si se puede realizar y para ello se midió la consistencia interna de sus escalas mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que resultó 0,86 obteniéndose valores cercanos a 1, ya esperados, con lo cual se verifica la fiabilidad del test el cual ya está validado y además se utiliza sin variación desde hace muchos años, La participación en el estudio fue voluntaria previo consentimiento informado en forma verbal, se explicó a los encuestados que la encuesta no cuenta con datos de nombres, dirección, teléfonos o número de DNI, es decir en este estudio se garantiza la confidencialidad de los datos recolectados al no divulgarse nombres de pacientes o acompañantes ni de cualquier dato o información que pueda permitir la identificación del mismo. Los datos serán solo utilizados para el propósito del estudio.

RESULTADOS

En el trabajo dado fueron evaluadas dos instituciones, uno de ellos el Hospital I Octavio Mongrut Muñoz, así se tiene resultados acerca de las dimensiones conformantes del instrumento Servqual, de los cuales la dimensión Empatía, fue aquella donde los pacientes muestran mayor Satisfacción llegando a un valor de 56%, en este ítem se valora la atención esmerada que ofrece la institución a pesar de las falencias y

necesidades propias de cada institución según esto se evidencia el compromiso del personal de salud para la mejora de los pacientes a tratar, mas eso si en estos mismos pacientes, la Insatisfacción, se muestra en la dimensión Capacidad de Respuesta con un 50%, en este ítem se evalúa la reacción del personal ante una situación dada, antes durante o después de la atención médica, acá es donde entra a tallar el tema de la falta de insumos, la demora en los exámenes de laboratorio, así como las dificultades que se tienen con el personal de modulo al no conseguir las citas necesarias. En general se resuelve que a nivel de Calidad de Servicios la medición correspondiente en el HIOMM, se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas un 33,8%, Medianamente Satisfechos un 45,3% y la quinta parte aproximadamente 20,9% se hallan Insatisfechos., estos datos difieren con los trabajos de Andia y et al. (2002), en el estudio "Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de Espinar" se menciona una satisfacción del 82% valor que difiere grandemente con nuestro estudio se menciona un nivel de satisfacción de 34%, entendiéndose que el hospital mencionado pertenece al sistema de salud del MINSA, la cual presenta diversas realidades a lo mostrado en las instituciones de Essalud pero sirven de base, de guía para futuros estudios.

Prosiguiendo con los estudios ahora a nivel de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Los Olivos, vemos que al hacer un estudio sobre las dimensiones del Servqual, la población se halla Satisfecha en dos Dimensiones la denominada Seguridad y la Dimensión Empatía con 47 y 49% respectivamente, mientras que la mayor insatisfacción se muestra en la Capacidad de Respuesta y la Fiabilidad

En conclusión a nivel de Calidad de Servicios la medición correspondiente en el IPRESSLO se hallan Satisfechos por las labores desempeñadas un 32,14%, Medianamente Satisfechos un 50,43% y aproximadamente 17,43% se hallan Insatisfechos. Estos datos se corroboran con los estudios realizados por Ramírez-Sánchez y et al. (1994), en su trabajo de investigación en salud titulada "Percepción de la calidad de la atención de los servicios de México: perspectiva de los usuarios" donde hallaron una insatisfacción de 18%.

Dados estos valores podemos afirmar que básicamente y prácticamente los valores presentados son los mismos, con valores de satisfacción similares, indicamos entonces que dando una mayor visión, Essalud está en un momento de ampliación de servicios gracias a convenios realizados con instituciones de índole particular instituciones que quizás estén teniendo similares problemáticas, similares dificultades, el proyecto de tercerización de los servicios al menos en la institución estudiada al parecer no está mejorando la calidad que ese esperaba, amerita claro está un mayor trabajo un mayor seguimiento dado que estos valores son cambiantes nada es estático en salud, más se abre luces a nuevos trabajos en fin de mejorar el sistema de salud en nuestro país.

CONCLUSIONES

- Los pacientes que son atendidos en la consulta externa del servicio de Medicina General en el HIOMM, se hallan Medianamente Satisfechos, respecto a la calidad de servicios que se brinda esto representa el 45.3%.
- La Capacidad de Respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción, seguida de la Fiabilidad, desde el punto de vista de los usuarios que se atienden en la consulta externa del Servicio de Medicina General, del HIOMM.
- La Empatía, es la dimensión con mayor Satisfacción 56%, también importante es la dimensión Seguridad con un nivel de satisfacción del 49.03% en usuarios que se atienden en la consulta externa del Servicio de Medicina General, del HIOMM.
- Los pacientes que son atendidos en la consulta externa del servicio de Medicina General en el IPRESSLO, se hallan Medianamente Satisfechos, respecto a la calidad de servicios que se brinda esto representa el 50%. y los Satisfechos respecto a las actividades realizadas representa un 32,1%
- La Capacidad de Respuesta, es la dimensión con mayor insatisfacción 36%, seguida de la Fiabilidad 24%, en usuarios que se atienden en la consulta externa del Servicio de Medicina General, del IPRESSLO.
- La Empatía, es la dimensión con mayor Satisfacción 49%, mientras que tanto Fiabilidad y Capacidad de Respuesta presentan valores menores de 10%, en usuarios que se atienden en la consulta externa del Servicio de Medicina General, del IPRESSLO.

INSTRUMENTO

		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	El personal de informes orienta de una manera clara acerca de los pasos a seguir para la atención médica.					
2	La consulta con el medico se lleve a cabo en el horario indicado.					
3	La atención médica se realiza respetando el orden de llegada.					
4	La historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para la atención correspondiente.					
5	Las citas se encuentran disponibles y estas son obtenidas con facilidad.					
6	La atención en módulo de admisión es rápida.					
7	La atención en el servicio de laboratorio es rápida.					
8	La toma de exámenes radiológicos brindados es de forma rápida.					
9	La entrega de medicamentos es sea de forma oportuna y rápida					
10	El personal de salud que lo atiende mantiene y respeta su privacidad.					
11	El medico realiza el examen físico completo y de manera minuciosa por el problema a tratar.					
12	El medico brinda a su paciente el tiempo prudencial para contestar las dudas presentadas sobre su salud.					
13	El médico que atiende su problema sanitario le inspira confianza adecuada.					
14	El personal de la consulta externa lo trata con amabilidad y respeto.					
15	El médico que lo atiende le muestra interés en solucionar su problema sanitario.					
16	El personal médico le brinda la explicación sobre la patología a tratar.					
17	El personal médico le brinda la explicación correspondiente acerca de medicamentos sus dosis y efectos secundarios.					
18	El personal médico le brinda la explicación relacionada a procedimientos o análisis a realizar.					
19	Los tableros, carteles y luminarias son adecuados para orientar a los pacientes.					
20	La consulta externa cuenta con personal para informar y orientar a los asegurados sobre alguna duda a tener.					
21	Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para la atención.					
22	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y son cómodos.					

BIBLIOGRAFIA

- Abell D. (1994) Como implantar un modelo de calidad, estrucplan on line. 2010, VoL.25 Parte 1.
 Aranz J. (1995), Gestión Sanitaria: Acerca de la coordinación entre niveles asistenciales. *Medicina clínica (Barcelona)*, 1995; **106**: 182-184.

- Abizanda R. (1998), Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En Bioética y Medicina Intensiva. Barcelona: Ed. Edika-Med.
- Andía C. y et al (2002). "Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de Espinar". Sisbib Revistas. Perú 2002; Vol. 10 (20): 1-5
- Alva y et al. (2002), "Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención que se Brinda en la Posta Naval de Ventanilla. Tesis para optar el Grado de Licenciada en Enfermería. UPCH. Lima. Perú.
- Camejo E. y et al (2002). "El Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Acudieron al Policlínico Principal de Urgencias". Revista Cubana Enfermedades Vol.19 N.3 Ciudad de la Habana sep.-dic.
- Cabello E. (2012). "Validación y Aplicabilidad de Encuestas Servqual Modificadas Para Medir la Satisfacción de Usuarios Externos en Servicios de Salud". Revista Médica Herediana. 2012, Vol.23, N.2, Pp. 88-95. Issn 1018-130x.
- Cantú H. (2006),Desarrollo de una Cultura de Calidad. McGraw Hill. México.
- Casalino G. (2008). "Calidad de Servicio de la Consulta Externa de Medicina Interna de un Hospital General de Lima Mediante la Encuesta Servqual" Revista Sociedad Peruana de Medicina Interna. 21(4):143-152,oct-dic.2008.
- Chávez de Paz P.(2009), "Nivel de Satisfacción del Usuario en los Consultorios Externos de Dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Dermatología Peruana, Vol 19(1).
- Diprete L. y et al,(1990), Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo. 2da ed. U.S.A. USAID.
- Donabedian A. (1980). "Exploración de la calidad: asesoramiento y monitoreo con respecto a calidad de los servicios. Serie Perspectivas en Salud Pública. 1ª ed. México.
- Donabedian A. La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. Ediciones Científicas, La Prensa Mexicana, S.A., México, 1984.
- Dueñas O. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. (En línea): <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>
- Estupiñan M. (2012). "Percepción del Usuario Externo de la Calidad de Servicio en Hospitalización Pediátrica de la Red Asistencial Rebagliati- EsSalud. Revista de la facultad de Medicina Humana de la Universidad Ricardo Palma 2012.N 1, 29-36.
- Espinoza J. (2004). "Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo 2004.Tesis Para Optar el Grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. UPCH. Lima. 2004.
- Fernández J. (2003). Tesis para optar el Grado de Especialista de Medicina Integral y Gestión de Salud titulado: "Grado de Satisfacción del Usuario Externo en los Servicios de la Consulta Externa del Hospital Militar Geriátrico".
- González H. (2004). "El Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de la U.N.M.S.M ,2004". Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- García M. (2000). Auditorias de la Calidad en la Norma ISO 9000: 2000. Rev. Industrial Data -Instituto de Investigación FII - UNMSM N° 6.
- Girón J. (2003). "Evaluación de la Calidad de Servicio por los Usuarios Externos. Centro Salud Metropolitano 2002" Tesis de Maestría, Lima, UPCH.
- Harrington H. (1988). Como Incrementar la Calidad y Productividad en su Empresa. Editorial McGraw Hill. México. Edición 1.
- Hernandez R.(2010), Metodologia de la Investigacion. Cuarta Edicion Mexico D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Ibarra-Morales, Espinoza- Galindo (2014). Aplicación del Modelo Servqual Para Evaluar la Calidad en el Servicio en los Hospitales Públicos de Hermosillo, Sonora. Tecnociencia .Chihuahua, Mayo - Agosto 2014.Vol VIII N 2.
- Lazo O. y et al.(1999), Medición de la Calidad de Servicios de los Establecimientos de Salud de la Red de Salud Tacna Ministerio de Salud.
- MINSA. (2003), Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados. Lima. Perú. Setiembre.

- Moreno M. (2003), Dinámica del proceso docente educativo de la disciplina Calidad para la carrera de Ingeniería Industrial basada en la calidad como totalidad. Tesis en opción al título de Doctora en Ciencias Pedagógicas. Centro de Estudios de Educación Superior "Manuel F. Gran", Santiago de Cuba.
- Matlin M. (1996) Sensación y Percepción. México D. F.: Prentice Hall.
- MINSA (2007), Dirección de Calidad. Informe de medición de los Niveles de Calidad en los Institutos y Hospitales Nacionales de Lima y Callao.
- MINSA (2002): "Guía para la Autoevaluación de la Calidad". Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, Lima - Perú.
- Mejía (2005). Metodología de investigación. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morales V. (2004) La Calidad y su Gestión. Revista Digital. Buenos Aires, Año 10-Nº 76.
- Ninamango W. (2014). "Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios en el Consultorio Externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Tesis Para Optar Título de Médico Cirujano. Lima Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ortiz y et al (2000). "Consulta Externa en Instituciones de Salud de Hidalgo, México, Según la Opinión de los Usuarios, 2000". Revista Panamericana de Salud Pública/Pan Am J Public Health 13(4), 2003.
- Ramos L. (2006). "Calidad de Servicio en la Consulta Ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza". Tesis de Maestría. Lima: UPCH; 2006
- Rojas E. (2004). "Satisfacción del Usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital de Naylamp, EsSalud de Lambayeque, 2004". Tesis para optar el Grado de Magíster en Salud Pública con Mención en Gestión de Servicios de Salud. UPCH. Lima.
- Ramírez y et al (1998). "Percepción de la Calidad de la Atención Recibida por los Usuarios en Servicios Ambulatorios de Salud en México" Salud Pública (Méx) ; 40 (01): 1-10.
- Ramírez y et al (1994). "Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México: Perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mexicana; 40 (01): 1-10.
- Sierra (2007) "Técnica de Investigación Social". Madrid .España. Editorial Tompson.
- Sifuentes A. (2000). "Uso Exploratorio del Servqual en la Evaluación de la Calidad del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia". Tesis Maestría de Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2000. 41 pp
- Sánchez Jacas y et al. (2002). "Evaluación de la Calidad de la Atención Médica Integral a Trabajadores del Municipio Santiago de Cuba" Instituto Superior de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba. Revista Cubana Salud Pública 2002;28(1):38-45.
- Timana y et al. (2006). "Percepción de la Calidad de Atención por el Usuario Externo del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión". Revista Portales Médicos. Callao- Perú 2006. Vol. 24(1). 1-5.
- Urquiaga M. (2002). "Medición de la Calidad de Servicio al Usuario Externo en el Centro de Salud Encañada - Red de Salud II Cajamarca" en el año 2002. Tesis de Maestría en Salud Pública en la Facultad de Medicina de la Universidad Particular Cayetano Heredia.
- Vicuña M. y Et al (2002). "El Nivel de Satisfacción y las Disfunciones Percibidas Sobre la Calidad de Atención de los Servicios Obstétricos". Anales de la Facultad de Medicina Vol. 63, Nº 1 – 2002.
- Yamaguchi K. ,El Aseguramiento de la Calidad en Japón, 1989, p.59-60

H.MONGRUT	FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	TANGIBLES
1	3,00	4,00	1,00	3,00	4,00
2	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00
3	2,00	5,00	1,00	3,00	5,00
4	3,00	5,00	1,00	4,00	5,00
5	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00
6	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
7	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00
8	4,00	3,00	4,00	1,00	3,00
9	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00
10	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00
11	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00
12	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00
13	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00
14	5,00	3,00	2,00	3,00	3,00
15	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00
16	2,00	3,00	4,00	1,00	3,00
17	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
18	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00
19	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
20	1,00	2,00	4,00	4,00	2,00
21	3,00	2,00	3,00	5,00	2,00
22	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00
23	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00
24	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
25	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
26	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
27	3,00	4,00	5,00	1,00	4,00
28	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
29	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00
30	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00
31	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
32	5,00	4,00	3,00	2,00	4,00
33	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00
34	4,00	5,00	4,00	3,00	5,00
35	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
36	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00
37	3,00	3,00	1,00	4,00	3,00
38	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00
39	4,00	3,00	1,00	5,00	3,00
40	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
41	2,00	4,00	3,00	1,00	4,00
42	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00
43	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00
44	1,00	2,00	5,00	2,00	2,00
45	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00
46	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00
47	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00

48	4,00	3,00	2,00	5,00	3,00
49	5,00	2,00	3,00	5,00	2,00
50	5,00	3,00	4,00	2,00	3,00
51	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
52	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00
53	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
54	3,00	2,00	1,00	4,00	2,00
55	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00
56	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00
57	5,00	2,00	2,00	3,00	1,00
58	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00
59	4,00	1,00	3,00	3,00	1,00
60	5,00	1,00	3,00	2,00	2,00
61	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00
62	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00
63	2,00	4,00	2,00	4,00	4,00
64	3,00	4,00	2,00	2,00	5,00
65	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00
66	5,00	5,00	1,00	3,00	2,00
67	4,00	2,00	1,00	4,00	2,00
68	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00
69	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00
70	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
71	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00
72	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00
73	3,00	5,00	5,00	2,00	3,00
74	2,00	3,00	5,00	2,00	4,00
75	1,00	4,00	2,00	1,00	3,00
76	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00
77	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00
78	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00
79	1,00	3,00	4,00	3,00	4,00
80	1,00	4,00	2,00	4,00	2,00
81	2,00	2,00	5,00	4,00	5,00
82	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00
83	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00
84	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
85	5,00	3,00	2,00	2,00	2,00
86	5,00	2,00	3,00	2,00	3,00
87	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
88	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
89	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
90	1,00	2,00	5,00	5,00	2,00
91	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00
92	2,00	1,00	4,00	1,00	1,00
93	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00
94	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00
95	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00

96	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
97	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
98	4,00	4,00	2,00	4,00	5,00
99	4,00	5,00	2,00	2,00	5,00
100	5,00	5,00	1,00	2,00	2,00
101	5,00	2,00	1,00	2,00	2,00
102	2,00	2,00	1,00	5,00	2,00
103	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
104	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00
105	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00
106	4,00	2,00	4,00	2,00	5,00
107	2,00	5,00	5,00	3,00	3,00
108	5,00	3,00	5,00	3,00	1,00
109	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00
110	4,00	1,00	2,00	2,00	1,00
111	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00
112	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
113	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
114	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00
115	4,00	4,00	5,00	2,00	2,00
116	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
117	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00
118	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00
119	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00
120	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00
121	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00
122	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00
123	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
124	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
125	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
126	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
127	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00
128	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
129	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00
130	2,00	2,00	3,00	2,00	5,00
131	5,00	5,00	3,00	2,00	3,00
132	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
133	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00
134	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
135	2,00	2,00	2,00	5,00	3,00
136	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00
137	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
138	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00
139	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
140	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00
141	2,00	2,00	3,00	3,00	5,00
142	5,00	5,00	3,00	4,00	3,00
143	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00

144	4,00	4,00	2,00	2,00	3,00
145	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
146	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
147	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00
148	3,00	3,00	2,00	2,00	4,00
149	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00
150	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00
151	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00
152	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
153	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00
154	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
155	3,00	2,00	1,00	4,00	5,00
156	4,00	3,00	2,00	5,00	3,00
157	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
158	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00
159	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00
160	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00
161	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00
162	3,00	5,00	2,00	1,00	2,00
163	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
164	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00
165	5,00	3,00	2,00	3,00	1,00
166	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00
167	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00
168	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
169	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00
170	1,00	2,00	3,00	3,00	5,00
171	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00
172	1,00	4,00	3,00	4,00	2,00
173	2,00	5,00	3,00	2,00	3,00
174	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00
175	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00
176	4,00	3,00	4,00	2,00	1,00
177	5,00	4,00	2,00	2,00	3,00
178	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00
179	2,00	1,00	4,00	5,00	3,00
180	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
181	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
182	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
183	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00
184	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
185	5,00	3,00	2,00	1,00	4,00
186	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00
187	4,00	3,00	4,00	1,00	2,00
188	3,00	4,00	2,00	2,00	5,00
189	2,00	4,00	1,00	5,00	2,00
190	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00
191	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00

192	4,00	2,00	3,00	3,00	5,00
193	2,00	1,00	4,00	2,00	3,00
194	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00
195	1,00	5,00	2,00	3,00	3,00
196	1,00	3,00	3,00	4,00	2,00
197	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00
198	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00
199	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00
200	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00
201	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00
202	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00
203	5,00	2,00	3,00	3,00	4,00
204	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
205	2,00	3,00	3,00	4,00	2,00
206	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00
207	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00
208	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00
209	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00
210	5,00	3,00	3,00	4,00	5,00
211	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00
212	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00
213	3,00	5,00	2,00	3,00	2,00
214	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00
215	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
216	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00
217	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00
218	2,00	3,00	2,00	3,00	5,00
219	5,00	4,00	1,00	4,00	3,00
220	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00
221	4,00	5,00	1,00	2,00	3,00
222	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00
223	2,00	4,00	3,00	1,00	3,00
224	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00
225	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00
226	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00
227	2,00	3,00	5,00	4,00	2,00
228	2,00	4,00	2,00	4,00	1,00
229	1,00	2,00	2,00	5,00	1,00
230	1,00	2,00	1,00	5,00	1,00
231	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
232	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00
233	3,00	1,00	4,00	2,00	4,00
234	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00
235	4,00	3,00	5,00	2,00	5,00
236	5,00	4,00	5,00	1,00	5,00
237	5,00	4,00	2,00	2,00	2,00
238	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00
239	2,00	5,00	5,00	3,00	4,00

240	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00
241	3,00	2,00	2,00	3,00	5,00
242	4,00	4,00	2,00	2,00	5,00
243	2,00	4,00	2,00	3,00	2,00
244	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00
245	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00
246	1,00	2,00	2,00	2,00	5,00
247	1,00	2,00	5,00	2,00	2,00
248	1,00	5,00	3,00	3,00	2,00
249	2,00	5,00	1,00	4,00	2,00
250	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00
251	4,00	4,00	1,00	2,00	4,00
252	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00
253	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00
254	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00
255	2,00	2,00	4,00	2,00	5,00
256	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00
257	2,00	5,00	5,00	3,00	2,00
258	3,00	5,00	2,00	4,00	2,00
259	4,00	2,00	2,00	4,00	5,00
260	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00
261	5,00	2,00	4,00	5,00	2,00
262	3,00	3,00	4,00	5,00	2,00
263	4,00	4,00	5,00	2,00	2,00
264	5,00	2,00	5,00	2,00	3,00
265	4,00	2,00	2,00	5,00	4,00
266	3,00	2,00	2,00	5,00	2,00
267	2,00	3,00	5,00	2,00	2,00
268	3,00	4,00	5,00	2,00	3,00
269	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00
270	5,00	2,00	2,00	3,00	4,00
271	4,00	2,00	2,00	4,00	5,00
272	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00
273	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00
274	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00
275	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00
276	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00
277	3,00	3,00	5,00	2,00	4,00
278	2,00	1,00	5,00	2,00	5,00
279	1,00	1,00	2,00	5,00	5,00
280	2,00	1,00	2,00	5,00	2,00
281	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00
282	1,00	3,00	5,00	2,00	5,00
283	1,00	4,00	2,00	2,00	5,00
284	1,00	4,00	2,00	3,00	2,00
285	2,00	5,00	2,00	4,00	2,00
286	3,00	5,00	3,00	2,00	2,00
287	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00

288	4,00	2,00	2,00	2,00	4,00
289	5,00	2,00	4,00	2,00	2,00
290	5,00	4,00	4,00	2,00	4,00
291	4,00	2,00	5,00	2,00	2,00
292	3,00	2,00	5,00	3,00	2,00
293	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00
294	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
295	2,00	3,00	5,00	5,00	3,00
296	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00
297	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
298	1,00	5,00	2,00	5,00	5,00
299	1,00	4,00	2,00	5,00	4,00
300	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
301	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00
302	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00
303	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00
304	5,00	3,00	2,00	4,00	3,00
305	5,00	4,00	2,00	2,00	4,00
306	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00
307	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00
308	2,00	4,00	3,00	2,00	5,00
309	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00
310	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00
311	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00
312	5,00	2,00	5,00	4,00	2,00
313	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00
314	4,00	4,00	2,00	5,00	4,00
315	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
316	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00
317	3,00	5,00	3,00	2,00	3,00
318	3,00	5,00	4,00	2,00	4,00
319	4,00	2,00	2,00	3,00	3,00
320	2,00	2,00	5,00	4,00	2,00
321	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
322	2,00	3,00	4,00	5,00	3,00
323	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00
324	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
325	3,00	5,00	3,00	2,00	2,00
326	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00
327	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00
328	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00
329	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00
330	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
331	2,00	3,00	2,00	5,00	4,00
332	3,00	4,00	2,00	5,00	2,00
333	4,00	2,00	2,00	5,00	5,00
334	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00
335	5,00	2,00	3,00	2,00	2,00

336	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00
337	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00
338	3,00	2,00	5,00	4,00	2,00
339	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00
340	3,00	4,00	2,00	5,00	4,00
341	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
342	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00
343	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00
344	2,00	2,00	3,00	2,00	5,00
345	2,00	2,00	4,00	2,00	2,00
346	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
347	3,00	2,00	5,00	2,00	2,00
348	3,00	3,00	5,00	5,00	3,00
349	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00
350	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
351	4,00	5,00	2,00	2,00	5,00
352	3,00	5,00	2,00	2,00	3,00
353	2,00	5,00	3,00	2,00	5,00
354	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00
355	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00
356	4,00	2,00	5,00	2,00	2,00
357	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00
358	5,00	4,00	5,00	2,00	2,00
359	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00
360	4,00	5,00	2,00	3,00	4,00
361	3,00	3,00	2,00	4,00	2,00
362	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00
363	3,00	4,00	2,00	5,00	3,00
364	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00
365	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00
366	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00
367	4,00	2,00	5,00	3,00	2,00
368	2,00	3,00	3,00	5,00	2,00
369	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00

LOS OLIVOS	FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	TANGIBLES
1	2,00	1,00	5,00	2,00	2,00
2	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00
3	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00
4	3,00	4,00	1,00	4,00	4,00
5	4,00	3,00	1,00	4,00	3,00
6	2,00	4,00	2,00	5,00	4,00
7	5,00	2,00	3,00	2,00	3,00
8	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00
9	4,00	2,00	4,00	2,00	1,00
10	3,00	5,00	5,00	5,00	1,00
11	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
12	3,00	1,00	4,00	1,00	2,00
13	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00
14	4,00	1,00	5,00	1,00	4,00
15	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
17	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00
18	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00
19	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00
20	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
21	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00
22	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00
23	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00
24	3,00	3,00	2,00	5,00	3,00
25	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00
26	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00
27	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00
28	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00
29	2,00	5,00	2,00	2,00	5,00
30	5,00	5,00	3,00	2,00	2,00
31	3,00	2,00	3,00	5,00	1,00
32	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00
33	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00
34	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00
35	3,00	4,00	2,00	1,00	4,00
36	3,00	2,00	5,00	2,00	2,00
37	4,00	5,00	2,00	3,00	2,00
38	2,00	3,00	1,00	4,00	2,00
39	2,00	1,00	1,00	4,00	2,00
40	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00
41	5,00	1,00	2,00	4,00	5,00
42	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
43	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00
44	1,00	3,00	4,00	2,00	1,00
45	1,00	3,00	5,00	5,00	1,00
46	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00
47	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00
48	4,00	2,00	2,00	1,00	3,00
49	4,00	2,00	2,00	1,00	4,00

50	5,00	2,00	2,00	2,00	2,00
51	5,00	1,00	5,00	3,00	2,00
52	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00
53	2,00	1,00	1,00	4,00	2,00
54	2,00	2,00	1,00	5,00	4,00
55	3,00	3,00	1,00	4,00	2,00
56	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00
57	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00
58	2,00	5,00	4,00	2,00	1,00
59	5,00	5,00	4,00	3,00	2,00
60	3,00	2,00	2,00	4,00	3,00
61	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00
62	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00
63	2,00	3,00	5,00	5,00	5,00
64	3,00	4,00	3,00	2,00	5,00
65	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00
66	4,00	5,00	3,00	2,00	2,00
67	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
68	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00
69	2,00	3,00	3,00	2,00	4,00
70	2,00	2,00	4,00	5,00	2,00
71	3,00	3,00	2,00	3,00	5,00
72	4,00	3,00	2,00	1,00	3,00
73	2,00	4,00	2,00	1,00	4,00
74	2,00	4,00	5,00	1,00	3,00
75	2,00	5,00	2,00	2,00	2,00
76	5,00	5,00	1,00	2,00	3,00
77	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00
78	4,00	2,00	1,00	3,00	4,00
79	3,00	2,00	2,00	4,00	2,00
80	2,00	3,00	3,00	2,00	5,00
81	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00
82	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00
83	4,00	5,00	5,00	3,00	2,00
84	2,00	3,00	5,00	4,00	5,00
85	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00
86	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00
87	5,00	1,00	2,00	2,00	1,00
88	2,00	2,00	3,00	5,00	1,00
89	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00
90	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00
91	1,00	3,00	5,00	1,00	3,00
92	2,00	4,00	3,00	1,00	4,00
93	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00
94	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00
95	4,00	2,00	2,00	4,00	2,00
96	5,00	2,00	3,00	4,00	2,00
97	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00
98	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00
99	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00

100	2,00	5,00	2,00	3,00	4,00
101	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00
102	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00
103	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00
104	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00
105	2,00	3,00	4,00	2,00	1,00
106	3,00	4,00	3,00	5,00	1,00
107	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00
108	4,00	5,00	3,00	1,00	2,00
109	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00
110	2,00	1,00	4,00	1,00	3,00
111	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00
112	5,00	1,00	2,00	3,00	2,00
113	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00
114	1,00	2,00	3,00	4,00	2,00
115	1,00	3,00	4,00	5,00	2,00
116	1,00	3,00	2,00	5,00	1,00
117	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00
118	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
119	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00
120	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00
121	5,00	2,00	3,00	4,00	4,00
122	5,00	1,00	4,00	3,00	2,00
123	2,00	1,00	3,00	4,00	5,00
124	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00
125	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00
126	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00
127	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00
128	4,00	5,00	2,00	2,00	4,00
129	3,00	3,00	5,00	2,00	5,00
130	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00
131	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00
132	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00
133	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00
134	2,00	5,00	3,00	2,00	3,00
135	5,00	5,00	3,00	3,00	4,00
136	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00
137	4,00	2,00	2,00	4,00	5,00
138	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00
139	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
140	3,00	4,00	2,00	2,00	1,00
141	3,00	2,00	3,00	5,00	1,00
142	4,00	5,00	3,00	2,00	2,00
143	2,00	3,00	4,00	1,00	2,00
144	2,00	4,00	3,00	1,00	3,00
145	2,00	3,00	4,00	1,00	3,00
146	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00
147	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00
148	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00
149	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00

150	3,00	2,00	4,00	5,00	2,00
151	4,00	2,00	5,00	5,00	1,00
152	3,00	5,00	5,00	2,00	1,00
153	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
154	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00
155	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00
156	3,00	2,00	3,00	4,00	4,00
157	4,00	3,00	4,00	2,00	3,00
158	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00
159	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00
160	3,00	2,00	3,00	4,00	5,00
161	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00
162	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00
163	2,00	5,00	1,00	2,00	3,00
164	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
165	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00
166	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00
167	2,00	1,00	3,00	4,00	4,00
168	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00
169	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00
170	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00
171	3,00	4,00	2,00	2,00	4,00
172	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00
173	4,00	5,00	1,00	2,00	4,00
174	3,00	2,00	1,00	2,00	4,00
175	4,00	2,00	1,00	2,00	5,00
176	3,00	2,00	2,00	5,00	5,00
177	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
178	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00
179	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00
180	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00
181	2,00	5,00	2,00	3,00	4,00
182	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00
183	3,00	2,00	2,00	4,00	5,00
184	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00
185	3,00	2,00	4,00	2,00	1,00
186	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00
187	3,00	4,00	5,00	5,00	1,00
188	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00
189	4,00	5,00	4,00	1,00	2,00
190	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00
191	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00
192	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00
193	5,00	1,00	3,00	3,00	2,00
194	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00
195	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00
196	1,00	3,00	2,00	5,00	2,00
197	1,00	3,00	2,00	5,00	1,00
198	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00
199	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00

200	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00
201	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00
202	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00
203	5,00	1,00	4,00	2,00	4,00
204	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00
205	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00
206	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00
207	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00
208	4,00	2,00	4,00	4,00	2,00
209	2,00	2,00	5,00	3,00	2,00
210	2,00	5,00	5,00	2,00	3,00
211	2,00	3,00	2,00	3,00	4,00
212	3,00	4,00	2,00	3,00	2,00
213	3,00	3,00	2,00	4,00	5,00
214	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00
215	3,00	3,00	4,00	2,00	1,00
216	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00
217	3,00	4,00	5,00	5,00	1,00
218	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
219	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00
220	2,00	4,00	1,00	1,00	3,00
221	2,00	4,00	1,00	1,00	3,00
222	2,00	5,00	2,00	2,00	4,00
223	5,00	5,00	2,00	3,00	2,00
224	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00
225	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00
226	3,00	2,00	4,00	5,00	2,00
227	2,00	3,00	2,00	5,00	1,00
228	3,00	4,00	2,00	2,00	1,00
229	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
230	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00
231	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
232	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00
233	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00
234	5,00	1,00	2,00	5,00	3,00
235	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00
236	1,00	2,00	3,00	4,00	3,00
237	1,00	4,00	4,00	2,00	4,00
238	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00
239	2,00	2,00	2,00	2,00	5,00
240	3,00	2,00	3,00	5,00	5,00
241	4,00	5,00	3,00	3,00	2,00
242	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00
243	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00
244	5,00	3,00	2,00	2,00	3,00
245	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00
246	2,00	3,00	5,00	3,00	2,00
247	2,00	3,00	2,00	4,00	5,00
248	3,00	4,00	1,00	2,00	3,00
249	4,00	2,00	1,00	2,00	1,00

250	4,00	3,00	1,00	2,00	1,00
251	2,00	4,00	2,00	5,00	1,00
252	2,00	4,00	3,00	2,00	2,00
253	2,00	5,00	4,00	1,00	2,00
254	5,00	5,00	4,00	1,00	3,00
255	3,00	2,00	5,00	1,00	3,00
256	4,00	2,00	5,00	2,00	4,00
257	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
258	2,00	3,00	2,00	4,00	2,00
259	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00
260	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00
261	4,00	5,00	4,00	2,00	1,00
262	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
263	2,00	1,00	4,00	2,00	1,00
264	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00
265	5,00	1,00	2,00	2,00	3,00
266	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00
267	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00
268	1,00	3,00	4,00	4,00	5,00
269	1,00	4,00	2,00	2,00	3,00
270	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
271	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00
272	4,00	2,00	5,00	5,00	1,00
273	4,00	2,00	3,00	2,00	2,00
274	5,00	4,00	4,00	1,00	2,00
275	5,00	2,00	3,00	1,00	3,00
276	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00
277	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
278	2,00	5,00	3,00	3,00	2,00
279	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00
280	4,00	4,00	2,00	4,00	2,00
281	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00
282	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00
283	2,00	3,00	4,00	2,00	3,00
284	2,00	4,00	2,00	2,00	1,00
285	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
286	4,00	2,00	2,00	5,00	1,00
287	2,00	2,00	5,00	2,00	2,00
288	2,00	5,00	2,00	1,00	2,00
289	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00
290	5,00	1,00	1,00	1,00	4,00
291	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00
292	4,00	1,00	2,00	3,00	2,00
293	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00
294	2,00	3,00	4,00	4,00	2,00
295	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00
296	3,00	2,00	5,00	2,00	1,00
297	4,00	2,00	3,00	2,00	1,00
298	2,00	2,00	4,00	4,00	2,00
299	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00

300	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
301	5,00	2,00	2,00	2,00	3,00
302	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00
303	1,00	5,00	2,00	3,00	2,00
304	1,00	3,00	1,00	4,00	2,00
305	1,00	4,00	3,00	4,00	2,00
306	1,00	3,00	4,00	2,00	2,00
307	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00
308	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
309	3,00	3,00	3,00	5,00	2,00
310	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00
311	3,00	4,00	4,00	1,00	5,00
312	4,00	2,00	2,00	1,00	3,00
313	3,00	2,00	3,00	1,00	4,00
314	2,00	2,00	4,00	2,00	3,00
315	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00
316	3,00	2,00	5,00	4,00	3,00
317	4,00	1,00	5,00	4,00	3,00
318	2,00	1,00	2,00	5,00	4,00
319	3,00	1,00	2,00	5,00	2,00
320	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00
321	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
322	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00
323	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00
324	2,00	5,00	5,00	2,00	2,00
325	2,00	5,00	3,00	3,00	5,00
326	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00
327	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00
328	4,00	4,00	2,00	2,00	1,00
329	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00
330	5,00	2,00	2,00	4,00	2,00
331	3,00	3,00	5,00	4,00	3,00
332	1,00	3,00	2,00	5,00	4,00
333	1,00	4,00	1,00	5,00	4,00
334	3,00	4,00	1,00	2,00	5,00
335	4,00	2,00	1,00	2,00	5,00
336	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
337	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00
338	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00
339	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00
340	4,00	1,00	5,00	5,00	4,00
341	2,00	1,00	5,00	3,00	1,00
342	3,00	1,00	2,00	1,00	4,00
343	4,00	2,00	3,00	4,00	2,00
344	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
345	5,00	4,00	3,00	4,00	2,00
346	5,00	4,00	2,00	3,00	2,00
347	2,00	5,00	3,00	2,00	2,00
348	2,00	5,00	3,00	3,00	5,00
349	2,00	2,00	4,00	3,00	2,00

350	3,00	2,00	2,00	4,00	1,00
351	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00
352	4,00	2,00	4,00	3,00	1,00
353	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00
354	2,00	2,00	5,00	4,00	3,00
355	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00
356	3,00	2,00	2,00	5,00	4,00
357	4,00	1,00	2,00	2,00	5,00
358	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00
359	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00
360	4,00	2,00	4,00	3,00	2,00
361	4,00	3,00	2,00	4,00	2,00
362	5,00	4,00	5,00	2,00	3,00
363	5,00	4,00	3,00	5,00	4,00
364	2,00	5,00	1,00	3,00	1,00
365	2,00	5,00	2,00	5,00	4,00
366	2,00	2,00	1,00	5,00	2,00
367	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00
368	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00
369	2,00	3,00	2,00	2,00	4,00
370	5,00	4,00	3,00	3,00	2,00
371	3,00	1,00	4,00	4,00	2,00
372	1,00	4,00	4,00	2,00	3,00
373	2,00	5,00	1,00	3,00	4,00
374	2,00	5,00	2,00	5,00	2,00