



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios
externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Miriam Betty Serrano Martínez

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2018

Dr. Ulises Córdova García

Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Efraín Serrano Félix y Luisa, Martínez Flores, a mis hermanos Alex Efraín Serrano Martínez y Marlene Luisa Serrano Martínez a mis sobrinos Melany Emily, Elías, José Pablo y Benjamín Canales Serrano, por todo su apoyo.

Miriam

Agradecimiento

A Dios y a mis padres por darme la vida; a la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de seguir mis estudios de postgrado. A mi asesor de Proyecto y Desarrollo de Tesis, Dr. Noel Alcas Zapata, por su grandeza de saber llegar a nosotros con nobleza y sencillez, despertando la pasión por la ciencia, el conocimiento y la investigación.

Miriam

Declaración Jurada

Yo, Br. Miriam Betty Serrano Martínez, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 25782119, con la tesis titulada “Calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

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.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Junio de 2017.

Br. Miriam Betty Serrano Martínez

DNI: 25782119

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Tras la presentación de los resultados de nuestra investigación y de nuestros modestos aportes, esperamos contribuir en alguna medida en la búsqueda del mejoramiento de la “Calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017”.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes internacionales	14
1.1.2. Antecedentes nacionales	17
1.2. Fundamentación científico, técnica o humanística	20
1.2.1. Bases teóricas de la Calidad de Servicio	20
1.3. Justificación	33
1.3.1. Justificación teórica	33
1.3.2. Justificación práctica	34
1.3.3. Justificación metodológica	34
1.4. Problema	34
1.4.1. Planteamiento del problemática	34
1.4.2. Problema general	36

1.4.3. Problemas específicos	36
1.5. Objetivos	37
1.5.1. Objetivo General	37
1.5.2. Objetivos específicos	37
II. Marco metodológico	39
2.1. Variable	40
2.2. Operacionalización de la variable calidad de servicio	40
2.3. Metodología	41
2.4. Tipo de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos	48
2.9. Aspectos éticos	48
III. Resultados	49
IV. Discusión	56
V. Conclusiones	60
VI. Recomendaciones	63
VII. Referencias	66
VIII. Anexos	72
Anexo 1. Matriz de consistencia	73
Anexo 2. Instrumentos de evaluación	75
Anexo 3. Análisis de confiabilidad	79
Anexo 4. Base de datos de la prueba piloto	82
Anexo 5. Base de datos de la muestra	83

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Calidad de servicio	41
Tabla 2. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	46
Tabla 3. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable	47
Tabla 4. Resumen por Dimensiones en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.	50
Tabla 5. Resultados de la Dimensión Fiabilidad en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	51
Tabla 6. Resultados de la Dimensión Capacidad de respuesta en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	52
Tabla 7. Resultados de la Dimensión Seguridad en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	53
Tabla 8. Resultados de la Dimensión Empatía en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	54
Tabla 9. Resultados de la Dimensión Elementos tangibles en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	55

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Resumen del nivel de satisfacción e insatisfacción	50
Figura 2. Percepción de la satisfacción de la dimensión fiabilidad	51
Figura 3. Percepción de la satisfacción de la dimensión calidad de respuesta	52
Figura 4. Seguridad en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	53
Figura 5. Percepción de la satisfacción de la dimensión empatía	54
Figura 6. Percepción de la satisfacción de la dimensión Elementos tangibles	55

Resumen

La investigación titulada: “Calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017” tiene como objetivo general determinar el nivel de calidad de atención de los usuarios en el Hospital Sergio Enrique Bernales, durante el año 2017. Este trabajo de investigación busca brindar respuestas al siguiente problema metodológico de investigación: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017?

Metodológicamente, podemos establecer que el tipo de investigación es descriptivo, el nivel de investigación descriptiva y el enfoque es cuantitativo. Para la formulación de los resultados se contó con la técnica de la encuesta elaborado en base a la escala de Likert de la cual presentan 5 alternativas que están representadas como 1 nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y Siempre. Los instrumentos usados para la recolección de datos e información fueron dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a los usuarios de los consultorios externos. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, durante el año 2017. La validez de los instrumentos se sirvió mediante RM N° 527 – 2011/Minsa, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. Para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que mide la fiabilidad de una escala de medida.

Con referencia al objetivo general: Determinar el nivel de calidad de Servicio de los pacientes de consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017. Se concluye que, pese a que el nivel y calidad de atención recibida por el usuario es de buena calidad, es importante ponerle más énfasis en la Capacidad de respuesta.

Palabras Clave: Calidad de servicio

Abstract

The research entitled “Quality of Service of Patients in Outpatient clinics of the Hospital Sergio Bernales 2017” aims general determine the level of quality of care users in the Hospital Sergio Enrique Bernales during the year 2017. This research work seeks to provide answers to the following methodological issue of investigation. Which is the level of quality of service of the patients in the outpatient clinics of the Hospital Sergio Enrique Bernales 2017?

Methodologically we can establish the type of research is descriptive, the level of descriptive research and the approach is quantitative. For the formulation of the results we used the survey technique developed on the basis of Likert scale on which they present 5 alternatives that are represented as 1 never, 2 almost never, 3 sometimes, 4 almost always and always. The instruments used for the collection of data and information were two questionnaires the same that were applied to the users of the outpatient clinics. The sample consisted of 120 patients in outpatient clinics at the Sergio Enrique Bernales Hospital during the year 2017. The validity of the instruments is served by RMN°527- 2011 MINSA. Technical Guide for the evaluation of satisfaction of the external user in health facilities and medical support services. The alpha of Crobach which is a coefficient that measures the reliability of a measurement scale was used for the reliability of each instrument.

With reference to the overall goal. Determine the level of quality of service to patients of outpatients in the hospital Sergio Enrique Bernales 2017. It is concluded that despite the fact that the quality level of attention received by the user is of good quality, it is important to put more emphasis on responsiveness.

Palabras Clave: Quality of Service

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Gonzales (2015), presentó su tesis en la Universidad de Cienfuegos, Cuba con el título: *“Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual”*, esta tesis tenía como objetivo evaluar la calidad del servicio percibida en entidades bancarias en la ciudad de Cienfuegos, Cuba, durante los tres últimos trimestres del año 2013, se evidencia un incremento significativo en el número de quejas con 6, 11 y 21, respectivamente. No obstante, y según los directivos de la sucursal, en la mayoría de las ocasiones el cliente insatisfecho tiende a no expresar su insatisfacción de forma espontánea. Esta tesis se elaboró con el objetivo fundamental de evaluar y mejorar la calidad percibida con un enfoque de gestión por procesos y mejora continua. Para ello, se diseñó e implementó un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Para la recopilación de información se utilizaron técnicas tales como: entrevistas, tormenta de ideas, revisión de documentos, trabajo con expertos, trabajo en equipo y observación directa. Se hizo uso de herramientas clásicas de la calidad y de gestión de procesos, así como la técnica 5W y 1H, y la metodología de Proceso Esbelto. Mediante el uso del Diagrama de Pareto, quedan estratificadas las quejas por mala calidad en el servicio y se concluye que la mayoría de estas están relacionadas con la demora del servicio y el exceso de tiempo de espera en la fila, que representaron el 31.58% y 21.05% del total, respectivamente. Las quejas referidas al espacio limitado (15.79%) y máquinas bloqueadas (13.16%) complementan la representación del 80% de las quejas de los clientes. Además, en la planeación estratégica de la organización se evidencia, como una de las debilidades identificadas a partir del análisis DOFA (Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas), que el servicio brindado no siempre tiene la calidad requerida debido al desconocimiento de las causas que inciden en las insatisfacciones de los clientes, con base en el hecho de que la organización no sabe cómo medirlas. Como resultados fundamentales de la investigación se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de las percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad del

servicio. Se determinó que para las 22 declaraciones del cuestionario Servqual las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que se propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

Coronado, Cruz, y Salvador (2012), Maestros en Ciencias publicaron en la Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación: "*El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*". Dicho trabajo de investigación tiene por objetivo plantear que el análisis de la calidad en salud se realiza de acuerdo a la teoría de sistemas en tres dimensiones: siendo estos la estructura, el proceso y los resultados. Se afirma también que mediante el contexto actual de valores y objetivos en el sistema de salud y en la sociedad en general, los criterios y dimensiones en una evaluación de calidad son múltiples. También que están influenciados por los indicadores elegidos para estudiarla. También sostienen que México presenta un cambio demográfico que se traduce en el envejecimiento de su población, como resultado de ello, se han incorporado nuevos retos en la atención que se brinda a la población de adultos mayores. Es sabido que las patologías asociadas a esta población tienden a ser de larga evolución, lo que ocasiona mayores costos para su atención. Ante este fenómeno, se concluye que los indicadores de calidad actuales se encuentran desbalanceados. Los autores sostienen que se debe establecer indicadores de salud que permita la correcta evaluación así como el seguimiento respectivo de la atención médica de acuerdo a la situación actual y se recomienda que es necesario otorgar atención médica con oportunidad, competencia profesional y seguridad.

Reyes, Flores, y Saucedo (2012), Doctor y Maestros en Ciencias respectivamente del Centro de Investigación en Sistemas de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública publicaron en la Revista de Salud Pública de México: "*Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*". Dicho estudio tuvo como objetivo identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores asociados con dicha percepción. Con los datos obtenidos por las Encuestas Nacionales de Salud y Nutrición en los años 2006 y 2012, se

analizó la percepción de la atención recibida, así como de la mejoría en salud después de la atención. Posteriormente se elaboró un modelo multivariado para identificar los factores de los servicios asociados con la percepción de mejoría. Como conclusión se obtuvo que existan avances en el mejoramiento de la calidad de atención.

Estela y Amaya (2011), realizó un trabajo de investigación denominado "*Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe*", Tesis para obtener el grado de Magister en la Universidad de El Salvador. El método utilizado para efectuar este trabajo de investigación fue el descriptivo de carácter evaluativo. El periodo de estudio fue entre los meses de abril a junio del año 2011. Se realizó para ello una encuesta a los usuarios y personal que labora en el área de emergencia por el lapso de 5 días en los distintos horarios de atención. La muestra considerada fue 80 usuarios, lo que equivale al 15% de la demanda y 28 trabajadores que laboran en el servicio de Emergencia. La investigación tuvo como objetivo principal: Evaluar la calidad de atención brindada en el servicio de Emergencia del Hospital ya mencionado. Como resultado de la investigación se llegó a la siguiente conclusión: La unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad. Lo importante es que sus servicios son accesibles a la población. En cuanto al cumplimiento de los protocolos se tiene que el 90 % los cumple, por otro lado las relaciones Interpersonales no apropiadas de los trabajadores dificultan la atención.

Morales (2009), presentó su tesis en la pontificia universidad javeriana en facultad de enfermería en Santa Fe de Bogotá – Colombia - con el título: "*Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias*", frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en *mistrato risaralda*. cuyo objetivo era determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, para la cual se usó como metodología: estudio descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias. El instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituida por 46 preguntas

cerradas. Este instrumento fue validado por estudiantes de la Universidad del Bosque, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. Los criterios de inclusión para el estudio fueron la permanencia mínima de 24 horas en el servicio de observación, pacientes mayores de 18 años de edad, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: De la población global encuestada, el 60% de los pacientes manifiesta un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto, y el 15% restante consideran que es bajo. Con relación a las características socio-demográficas se determinó que, de los veinte pacientes encuestados en el servicio de urgencias, 7 son hombres con un 35% y 13 son mujeres con un 65% respectivamente, la edad oscila principalmente entre los 20 y 30 años con un 50%, seguido de pacientes de 30 y 40 años con un 35% y los de menor porcentaje son los pacientes mayores de 40 años con un 15%, respectivamente: llegando a las siguientes conclusiones: Los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención de enfermería, están a gusto con la atención brindada por el personal de enfermería, en la parte asistencial y toda actividad que planea la o el enfermero para ofrecer un servicio de salud eficaz y eficiente.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Tarrillo (2016), presentó la Tesis titulada: *“Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2012”*. Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio de esta Tesis fue importante para nosotros pues analiza el mismo hospital, materia de nuestra investigación. Este estudio es de naturaleza descriptivo-transversal y tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la atención brindada por los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. La investigación es de tipo cuantitativo y fue realizada por una muestra aplicada a 30 pacientes que recientemente fueron dados de alta del servicio de emergencia. Se empleó la técnica de la entrevista durante los días

1 al 16 de diciembre del 2012. Si bien es cierto, que el hospital o materia de investigación es la misma institución, sin embargo las características en ambos tipos de profesionales son diferentes. Un profesional del área de emergencia tiene otras condiciones, Una de ellas es el tiempo de respuesta al momento de brindar atención. Un paciente de emergencia se debate entre la vida y la muerte, por lo que se espera una mayor preparación y profesionalismo en el personal de enfermería.

Mendocilla (2015), realizó la Tesis titulada: *“Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015”*. Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Estratégica de la Calidad y Auditoría Médica, en la Universidad de San Martín de Porres. También nos pareció de vital importancia el estudio de este trabajo de investigación, pues el ámbito geográfico es en el departamento de Lima, además que se analiza la satisfacción de los usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, aunque esta vez nos referimos a un hospital adscrito al Seguro Social. Es cierto que los hospitales nacionales no tienen las mismas dificultades y el mismo presupuesto que los hospitales del seguro social, sin embargo tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio de consultorio externo del referido nosocomio. La muestra fue tomada en el mes de octubre del año 2015, siendo un estudio de nivel descriptivo, transversal, observacional, prospectivo. Los pacientes encuestados, que sirvieron como muestra fueron 100 usuarios. Se tomó como base la encuesta SERVQUAL modificada de 22 pares de preguntas. Esta encuesta mide la satisfacción del usuario calculando la diferencia entre las respuestas de percepciones y expectativas. Los datos obtenidos fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS y Excel, muy confiables para estudios sociales. Se concluye que existe un nivel aceptable de satisfacción por parte de usuario externo acerca de la atención médica recibida en los consultorios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Huaman (2014) realizó la tesis: *“Percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota, Setiembre 2014”*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud, por la Universidad César Vallejo. Este trabajo de

investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas”- Chota (HGJSC) en el año 2014, siguiendo el Modelo de Donabedian quien hace énfasis en las dimensiones: estructura, proceso y resultado. El estudio de investigación es de tipo descriptivo – transversal y se contó con la colaboración de 24 trabajadores que laboran en el servicio, así como 81 pacientes que permanecieron en observación en el Servicio de emergencia del HGJSC. Esta fue la muestra materia de investigación y toma de datos. Se les aplicó una encuesta estructurada previamente autorizada y firmada. Después del análisis de los datos obtenidos se ha podido determinar que para el 75 % de trabajadores del servicio de emergencia, la percepción de la calidad de atención es regular. Para el 67 % de los pacientes que permanecieron en observación, se tiene una percepción regular de la calidad de atención. En cuanto a la dimensión estructura, para el 79% de trabajadores se tiene una percepción regular y para el 80 % de pacientes se tiene una percepción regular. La estructura Proceso indica que el 71% de trabajadores tienen una percepción de la calidad de atención regular, el 63% de los pacientes tienen una percepción regular. La dimensión Resultado indica que el 54 % de trabajadores perciben la calidad de atención como regular y el 72% de los pacientes tienen una percepción buena de la calidad de atención. En resumen, la atención recibida es regular. Como se dijo anteriormente estos indicadores de calidad son comunes, siendo ya responsabilidad de las autoridades revertir estos índices mediante acciones que logren mejorar la calidad o por lo menos elevar la satisfacción de los pacientes.

Timaná (2012), realizó el trabajo de investigación: “*Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión- Callao*”. Este estudio se realizó durante los meses de febrero y marzo del año 2012, para ello se utilizó el método de estudio observacional analítico tipo explicativo, prospectivo de corte transversal. La muestra observada fue de 314 usuarios, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión respectivamente. El objetivo principal fue analizar la percepción del usuario externo sobre la calidad de atención que recibe en el servicio de emergencia. Todo ello relacionado con la estructura, proceso y resultado. Se

llegó a la conclusión que con respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia, el 48 % la considera buena y el 45 % como regular y en la dimensión estructura el 58.3 % de los usuarios refieren es regular y el 31.5 es mala. La dimensión del proceso también arroja resultados negativos en este servicio y en cuanto a la capacidad de respuesta, es percibida en un 71 % como mala. Estos indicadores son comunes en muchos hospitales y centros de salud, sobre todo si son de provincia o zonas alejadas como es el caso de este hospital analizado.

1.2. Fundamentación científico, técnica o humanística

1.2.1. Bases teóricas de la Calidad de Servicio

Teorías sobre la Calidad de Servicio

Existen varias acepciones en cuanto a la definición del término “calidad”, según lo delimite cada autor. Pero generalmente está muy relacionado con un producto o servicio.

Gryna y Chua (2007), definieron que la calidad es la “satisfacción y lealtad del cliente, adaptabilidad de uso, es un breve significado alternativo” (p. 12). Para los autores citados, la revelación del significado está muy relacionada con la palabra cliente. Este cliente vendría a ser la persona que de alguna manera se encuentra afectado con el servicio, con un producto o inmerso en el proceso. Finalmente afirman que existen clientes internos y clientes externos.

Según (Deming 1993, p.73), hablar de calidad de los servicios es considerar tres factores básicos:

El cliente, es quién “se beneficia de los procesos, servicios y productos de la empresa”.

El servicio, entendido como el conjunto de actividades intangibles derivadas de las actitudes y de la capacidad interpersonal del prestador del servicio que deben satisfacer las necesidades, deseos y expectativas del cliente (Rosander, 1989, p. 234).

El proceso, conjunto de actividades que conjugan recursos humanos, metodológicos, materiales y equipos, que tiene por objeto la obtención del producto o servicio final.

Creemos que la implementación de todo el sistema, tal como lo sugiere el autor mencionado, debe hacerse con la participación de todo el personal de la organización. La calidad en tiempos actuales va dirigida hacia el producto, hacia el sistema, en fin de cuentas va orientada hacia el cliente, quien es el fin de todo servicio. Sin los clientes finales, la cadena de producción se habrá roto, de allí radica la importancia de dar al cliente final toda la satisfacción, toda la calidad que sea posible. Es pues una valla alta que debe pasarse, sobre todo si sabemos que la percepción del ser humano cambia a cada momento dependiendo de muchos factores.

Huamán (2014), sobre la teoría de calidad de Joseph Juran, (2004), estableció:

La trilogía de Juran: Ayuda administrar la calidad 1). Planificación de la calidad: Suministra a las fuerzas operativas los medios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. 2). Fuerzas operativas: Su trabajo es producir el producto. Si esto se hace mal se vuelve crónico porque así está planeado. 3). Control de calidad. El logro de la calidad requiere el desempeño de varias actividades identificadas de calidad. (p. 22)

Podemos afirmar que según el autor citado, la gestión de la calidad del servicio tiene como pilares la Planificación, las Fuerzas operativas y el control de la calidad, integrados y funcionando entre si dentro de una organización. Esto es muy importante, estos tres indicadores deben trabajar de la mano, cada una depende del otro, no puede haber calidad sin planificación. Esto es tal vez el indicativo más importante. Si nada se planifica bien, todo saldrá mal. En el caso de productos o bienes, esto podría ser fatal. Un mal producto, de mala calidad no se venderá más, por lo tanto las ganancias disminuyen.

Según Huamán (2014), sobre la teoría de la calidad de la atención de los servicios de salud Donabedian (1996) estableció:

La importancia de “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción para el usuario” y plantea que la calidad de la atención se puede abarcar desde el esquema de estructura, proceso y resultados. (p.23)

El mencionado autor también ha señalado tres elementos de la asistencia sanitaria que son fundamental para la calidad de la atención; dimensión interpersonal, dimensión técnica y el entorno. Por lo tanto, bajo la concepción de Donabedian, la satisfacción del usuario sería una de las resultantes dentro del modelo de calidad de la atención en salud. Es complejo, pero la satisfacción total del usuario, depende de muchos factores, al final se reduce en una buena atención, rapidez en el servicio, profesionales capaces, instrumentos en buen estado, infraestructura adecuada, entre otros factores. Los procesos deben estar bien estructurados, se debe perseguir en todo momento cumplir con los objetivos institucionales así como la misión y visión estratégica.

De lo expresado anteriormente, la terminación calidad del servicio para Donabedian tenía como dimensiones a la estructura, proceso y los resultados.

El Ministerio de Salud reconoce, en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector y sostiene que “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es el fin que se debe obtener, allí surge la competencia, allí surge las buenas prácticas, se espera entonces que el equilibrio de riesgos versus beneficios sea más favorable para los usuarios, llámese pacientes. En nuestro caso, los pacientes de los consultorios externos del Hospital Sergio e. Bernales serán quienes definirán el grado de calidad que reciben, más que cualquier otro indicador, fórmula o como quiera llamarse. El paciente más confiara en su propia percepción, en el tiempo de espera, en la forma como lo atiende un médico, en el tipo de asientos, en la recepción de sus medicinas, etc.

Es decir son muchos indicadores que nos darán una idea real del grado de calidad recibida por los usuarios.

Características de la Calidad de servicio

Son muchas las concepciones, o características atribuida a la calidad de servicio. Los autores considerados dan pautas diferentes, pero las tomamos en consideración para nuestro análisis:

Cruz y Tomas Gonzales (2006), sostienen que los servicios tiene ciertas características que los diferencian de los productos tangibles: estos son la intangibilidad, la heterogeneidad Camison, la inseparabilidad y el carácter perecedero. El primero de ellos se refiere a que el servicio no se puede tocar en forma tangible, pues más que todo es una percepción del usuario final.

Además atribuyen que la falta de calidad en el servicio se debe a cinco deficiencias que se pueden resumir así:

Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.

Deficiencia 2: Discrepancia entre percepción del directivo y las especificaciones o normas de calidad.

Deficiencia 3: Discrepancias entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

Deficiencia 4: Discrepancias la prestación del servicio y la comunicación exterior.

Deficiencia 5: Discrepancias entre el servicio esperado y el servicio percibido desde el punto de vista del cliente. (Pág. 894 – 895)

Del párrafo anterior, se acota además que el organismo internacional de normalización (ISO, en su norma 8402), ha determinado que la calidad de atención como la totalidad de características de una entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. Es continuo el cambio en los estándares de calidad. En nuestra realidad se habla de calidad educativa, de mejoras en la infraestructura. La calidad ya no se expresa solo en bien final. Actualmente se mide en la satisfacción del usuario final, he ahí su importancia. El

ser humano como ser social, cambia continuamente de percepción, debido a su estado anímico o como consecuencia de alguna presión.

Importancia de la variable Calidad de servicio

Cruz y Gonzales, T. (2006) Implícitamente sostienen la gran importancia que radica en la identificación de problemas que llevan a una empresa a prestar servicios de baja calidad. Asimismo, sostiene que las causas de las deficiencias enumeradas anteriormente son los siguientes:

Deficiencia 1: Falta de una cultura orientada a la investigación y falta de comunicación ascendente.

Deficiencia 2: Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad de servicio, así como la mala especificación de objetivos.

Deficiencia 3: Falta de sentido de trabajo en equipo, así como el desajuste entre los empleados y sus funciones. También se considera el desajuste entre la tecnología y las funciones, también conflictos internos.

Deficiencia 4: Deficiencia en la comunicación descendente dentro de la organización, así como el prometer demasiado a los clientes. (905)

Definiciones de la variable Calidad de servicio

Fortuny (2009) indico que:

La calidad del servicio es la calidad percibida y, viene determinada por la diferencia entre las expectativas que se tienen del servicio y lo que se cree que se ha recibido del mismo. Si el usuario opina que el resultado es superior o igual a lo que espera, la calidad percibida será satisfactoria. (p. 55).

La calidad de servicio es una respuesta a nuestras necesidades y expectativas, por ello es necesario que sean cumplidas en toda o en muchas de sus partes en las diferentes áreas del HNSEB. Se debe atender a todos los pacientes sin discriminación, escuchando sus dudas, síntomas y miedos tratando de dar respuestas adecuadas sobre su malestar para dar solución a sus problemas,

atendiéndoles con interés, responsabilidad, orientarlos y derivándolos a los servicios correspondientes, Ya que el paciente será quien nos juzgue mediante su percepción.

La calidad de la atención percibida del usuario, es una actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones del desempeño de servicio. Ya que la satisfacción está relacionado con la evaluación posterior al consumo de un producto o servicio, en función de las expectativas esperadas del usuario sobre el mismo consumo. La satisfacción o insatisfacción de un cliente es el resultado de la disconformidad puede ser de manera positiva o negativa, entre las expectativas que tienen el servicio del cliente y el desempeño realmente obtenido en la percepción del cliente.

La calidad aspira a la excelencia, a los ceros defectos. Priorizando los detalles es como se logra la calidad de los servicios. Y eso exige el involucramiento de todos los participantes en esta cadena de producción, desde los dueños del negocio, hasta los empleados, para que el cliente final vea una buena relación entre los fabricantes, no hay nada más desagradable que un cliente, vea o sea testigo como el dueño abusa o maltrata a su personal. De seguro que ya no regresará, haciendo causa común con el oprimido.

Mongui (2015), propuso la definición clásica de calidad asistencial.

Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (p. 21)

De la cita anterior, se establece la prioridad de conferir al usuario bienestar y confort, cumpliendo sus expectativas de servicio. Se dice que el cliente tiene la razón, y esto está comprobado, un cliente feliz, siempre será tu cliente, siempre será un asiduo consumidor, eso es lo que importa.

Refiriéndose a la calidad de servicio el máximo y más completa atención se empieza en la puerta de entrada del hospital, es el primer eslabón de la consulta.

Por lo tanto, es la cara o tarjeta de presentación de la institución ante los pacientes. El contacto directo, con las personas que se van a atender nos permite una interacción mayor y más intensa. También nos expone mucho más que un trato despersonalizado. El cliente tiene que estar satisfecho al recibir una atención o servicio, no puede tener quejas, esto es malo para el negocio, ello será una muestra de mala atención percibida del paciente o usuario con respecto a la calidad de servicio.

Areche (2013) indicó que:

La calidad de servicio es un concepto, que si bien ha sido tratado ampliamente en la literatura del marketing de servicios, resulta complejo y difícil de definir. En tal sentido, el enfoque de calidad industrial se intentó trasladar, en una primera instancia a los servicios. (p. 100)

La calidad de servicio es la atención le puedes otorgar al cliente. La calidad es el valor agregado que todo bien o producto debe tener, por esto al brindarlo debe superar las perspectivas del cliente, no se debe conformar con dar el servicio, hay que darlo y bien.

Ninamango (2014) indicó que:

La calidad de servicio en salud incluye aspectos adicionales a los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, como son responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente aceptable y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos que sean tomados como atemorizantes por los pacientes. (p. 9)

Del párrafo anterior, los servicios y la calidad surgen en el sistema económico, porque los primeros satisfacen la necesidades de los clientes mejor de lo que harían ellos solos, ya sean individuos u organizaciones en el mundo actual globalizado.

Se considera una serie de factores que se asocian a la calidad de atención con la satisfacción del usuario, como son la edad, el nivel socioeconómico, la demora de la atención y si es un paciente nuevo o continuador, además la relación

médico-paciente, así como el trato del personal asistencial, en la calidad de atención participan el paciente, el médico, el personal asistencial y el hospital. La calidad de atención de un paciente continuador da como resultado la satisfacción o insatisfacción, que nos resulta de comparar sus expectativas, con el desempeño del servicio.

Evans (2008) señaló que:

La naturaleza del servicio implica que debe responder a las necesidades del cliente; es decir, el servicio debe satisfacer o exceder las expectativas del cliente. Estas expectativas se deben traducir en estándares de desempeño y especificaciones similares a las normas de conformidad que rigen las actividades de manufactura. (p. 59).

Se debe priorizar la satisfacción del cliente, ello es lo importante, lo demás es secundario.

Considera una serie de factores que asocian la calidad de atención con la satisfacción del usuario, como son la edad, el nivel socioeconómico, el tiempo de espera y si es un paciente nuevo o continuador, además la relación médico-paciente, así como el trato del personal asistencial, en la calidad de atención participan el paciente, el médico, el personal asistencial y el hospital. La calidad de atención de un usuario da como resultado la satisfacción o insatisfacción, que nos resulta de comparar sus expectativas, con el desempeño del servicio brinda.

Dimensiones de la variable Calidad de servicio

Dimensión Fiabilidad

Según Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) definió fiabilidad como:

Habilidad de realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Dentro de este término se incluyen aspectos de coherencia de la información que damos a las instituciones; consistencia en el grado en que las

actuaciones posteriores dan respuesta a las expectativas que los mismos profesionales han creado; puntualidad de la hora de dar el servicio. (p. 60)

De la cita anterior, se evidencia la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una empresa, no existe nada que frustre más a los clientes que la falta empresas con garantía.

Areche (2013), indicó que:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p. 103)

De la cita anterior, la confianza recoge los aspectos como reservaciones garantizadas, prestación del servicio según condiciones pactadas, solución de problemas rápidos y eficazmente, información concreta de todas las condiciones de servicios y el cumplimiento de las mismas.

Mendocilla (2015), indicó que la fiabilidad es la “capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido” (p. 34). Podríamos decir que es la eficacia al cumplir los objetivos del servicio.

Redhead (2013), Confiabilidad: Proporcionar un buen servicio a lo largo del tiempo. Nos indica que la fiabilidad es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Rodríguez (2012), Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa (p.42). De lo expresado, podemos afirmar que los autores coinciden establecen que es la habilidad para cumplir el servicio prometido de forma fiable y detallada inspirando credibilidad y fe.

Dimensión Capacidad de respuesta

Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) definió capacidad de respuesta como:

Disposición y voluntad por ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Posiblemente, se puede asimilar la capacidad de respuesta a la actitud del tipo «ningún problema» (es decir, agilidad, imaginación, creatividad, voluntad de salirse». Esta actitud se contrapone a la del tipo «este no es mi problema» (que quiere decir rigidez, pereza, aferrarse a las normas, estar a la defensiva, etc.). (p. 60)

Este autor sostiene que la capacidad de respuesta se refiere a la voluntad o disposición de los empleados a prestar un servicio. Un ejemplo claro del no cumplimiento es cuando el cliente ve que los empleados no están interesados en atenderlos. Esto es muy importante en lo que a calidad se refiere. Es necesario que los empleados estén alineados con la política de la empresa. Un empleado puede traer muchos clientes, como también puede espantarlos, alejarlos por su mal comportamiento o mal trato.

Ninamango (2014), Nos refirió también a la disposición, “es decir a la determinación interna de cada empleado a solucionar los problemas de los clientes”. De la cita anterior se puede decir que el acceso a los servicios de salud puede verse obstaculizado por una mala orientación ya que el trabajador no comprende su rol de orientador o comunicador.

Rodriguez (2012), Deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida (p.42). De lo expresado, podemos concluir que la capacidad de respuesta es la aptitud del trabajador de otorgar un servicio de manera eficaz, profesional y entregada a su labor a los usuarios de una empresa o institución.

Dimensión Seguridad

Según Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) definió seguridad como:

Conocimientos y atención mostrados por todos los profesionales y sus habilidades por inspirar credibilidad y confianza. Es el que también denominamos profesionalidad (calidad de la persona que ejerce una actividad con gran competencia). Hablamos de un buen profesional, si somos capaces de dar una buena respuesta a las necesidades de atención de los clientes, no sólo una correcta atención técnica (competencia técnica), sino mediante un proceso de atención correcta (cortesía, credibilidad, seguridad y confidencialidad). (p. 60)

De lo expresado por el autor, se refiere a la competencia de la empresa, la cortesía con la que trata a sus clientes y la seguridad de sus operaciones. La competencia se refiere a los conocimientos y la habilidad que tiene la empresa para desempeñar su servicio de calidad, respetando los procesos.

Mendocilla (2015), Seguridad: Confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (p. 35). Nos refiere a la garantía que proporciona el personal al cumplir a cabalidad con el servicio.

Ninamango (2014), Seguridad (Dimensión) Dimensión de calidad, referida a la competencia, credibilidad, que inspire confianza. (p. 20). Nos inspira el sentimiento de fe y por ende lealtad al servicio prestado. La relación médico-paciente, así como el trato del personal asistencial, en la calidad de atención participan el usuario, el médico, el personal asistencial, el personal administrativo y el hospital. La calidad de servicio de atención de un usuario da como resultado la satisfacción o insatisfacción del paciente.

Redhead (2013), Seguridad: Ausencia de riesgos, peligro o dudas al momento de usar el servicio. (p. 44). Nos expresa ausencia de fallas y errores, por lo tanto un indicador de garantía del servicio, cumpliendo con las necesidades y proporcionándoles un valor agregado generando complicidad con sus clientes.

Rodriguez (2012), Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al usuario (p.42) De lo expresado, podemos concluir que la seguridad viene a ser la garantía de la

satisfacción de los requerimientos de los usuarios por parte del establecimiento a través de un servicio eficiente, equilibrado y oportuno.

Dimensión Empatía

Según Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) definió empatía como:

Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes. Una relación empática aumenta la cooperación, el cumplimiento de la parte del proceso que debe hacer el enfermo y la percepción de calidad de servicio. La empatía se mejora con una buena comunicación, a sabiendas de escuchar, teniendo en cuenta el punto de vista del cliente y manteniéndolo bien informado. (p. 60)

De lo expresado por el autor, quiere decir que es la capacidad de experimentar los sentimientos de otra persona como si fueran los propios, ponerte en su lugar y ser capaz de comprenderlo. Las empresas que tienen empatía tienen presente lo que se siente ser cliente. Por ello, entienden las necesidades de sus clientes y procuran que sus servicios sean accesibles para estos.

Areche (2013, citando a Drucker, 1990), definió:

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono). (p. 103)

Mendocilla (2015), Empatía: Capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades

del otro. (p. 35). Nos indica el comprender y sobretodo conocer las especificaciones de los clientes a fin de proporcionar un servicio acorde.

Ninamango (2014), Empatía (Dimensión) Dimensión de calidad, referida al acceso fácil, la buena comunicación disposición para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no. (p. 20). Introduce el término comunicación, lo cual nos permite entablar una conexión servicio- cliente, que corresponda a una atención adecuada.

Rodriguez (2012), Atención individualizada al usuario (p.42). De lo expresado, podemos concluir que los autores coinciden en que la empatía viene ser la capacidad de la empresa, en este caso el establecimiento de salud, para determinar las necesidades de sus usuarios, mediante un análisis personalizado, esforzándose en la mejora continua de sus procesos a fin de satisfacer dichos requerimientos, a través de un buen servicio.

Dimensión Elementos tangibles

Según Fortuny, (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) definió los elementos tangibles como:

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En una empresa de servicios todo comunica, no se ha de olvidar que el cliente no tiene conocimientos técnicos por evaluar la calidad intrínseca y, que utiliza elementos no técnicos y marcadamente subjetivos por juzgar la calidad del servicio que recibe. (p. 61)

De lo expresado, se refiere directamente al medio ambiente en el que se da la interacción cliente – servicio, su apariencia favorecerá la calidad del servicio.

Areche (2013): A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. (p. 103). De la cita anterior, el servicio no es susceptible a nuestros sentidos es proporcionar medios de satisfacción de necesidades subjetivas, lo cual no limita su evaluación, centrándonos en el desempeño de la empresa, con la relación a la capacidad de esta para administrar sus tangibles.

Mendocilla, (2015), Aspectos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos empleados y materiales de comunicación. (p. 35). Se refiere directamente a la apariencia de las instalaciones, es un conjunto de equipos técnicos, servicios e instalaciones necesarias para dar un servicio de calidad en otras palabras son los recursos materiales para el desarrollo de los servicios.

Ninamango, (2014), Aspecto Tangible (Dimensión) Evalúa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos. (p. 20). Establece aquellos aspectos visibles, observables y cuantificables

Redhead, (2013), Carácter Tangible: Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos. (p. 43). Introduce el término calidad y la percepción dada por nuestros sentidos, es decir podemos nosotros determinar directamente si nos satisfacen dichos elementos.

Rodriguez, (2012), Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. (p.42). De lo expresado, nos indica que los aspectos tangibles son el aspecto físico que el usuario percibe en la organización y que utilizan en particular para evaluar la calidad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas de nuestros usuarios.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Con esta investigación lo que se trata es de determinar la calidad de servicio que se da a los pacientes, por lo que se tendrá en cuenta principalmente la opinión de los usuarios, para que con los aportes de estos resultados del trabajo se podrán tomar mejores decisiones de la Gestión de la calidad de parte del personal directivo del hospital así como de sus trabajadores, para mejorar la atención de los pacientes, reducir errores, y brindar un servicio adecuado y óptimo a la comunidad, dado que es un derecho que el estado nos proporcione un servicio de calidad.

Así mismo los resultados de esta investigación calidad de servicio contribuirán a mostrar evidencias que respalden las teorías empleadas en el

presente trabajo y pueden servir de base para otros investigadores que estén interesados en profundizar y o complementar el tema tratado, de esa manera mejorarlos y contribuir al desarrollo integral de la educación en nuestras instituciones en definitiva contribuir al desarrollo integral de la persona

1.3.2. Justificación práctica

Esta investigación servirá para que los trabajadores de la salud del servicio de consultorio Externo y los funcionarios de este Hospital, alcancen como meta final una mejor calidad de gestión en la atención de los pacientes externos, para satisfacción de los usuarios.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación es cuantitativa, se usaran los procesos del método científico, y se aplicaran para evaluar la calidad la encuesta SERVQUAL, que es la metodología más aceptada y utilizada por su validez y alta confiabilidad. Cabello (2009) valida y adapta la encuesta, para medir satisfacción de los usuarios externos, luego de repetidos perfeccionamientos, fue sometido a un proceso de validación, análisis de confiabilidad y revisión de su aplicabilidad y utilidad mediante su aplicación en el terreno que pueden ser referenciadas y utilizadas en futuras investigaciones así mismo los instrumentos, procedimientos, estrategias utilizados en la presente investigación pueden ser referenciados en futuras investigaciones.

1.4. Problema

1.4.1. Planteamiento del problemática

Los hospitales y en menor grado los Centros de Salud, son lugares donde los especialistas en ciencias médicas laboran para poder atender en forma eficiente a los pacientes. Es necesario ubicarnos geográficamente y socialmente para diferenciar la calidad de atención que puede recibir un paciente en un hospital de un país desarrollado, de la calidad de atención recibida por un paciente de un hospital ubicado en un país del tercer mundo o en vías de desarrollo como es el caso del Perú.

Los hospitales en nuestro país como el de cualquier país desarrollado tiene los mismos fines, es decir, cumplir labores orientadas a la satisfacción del paciente, también llamado usuario, tanto a nivel preventivo como curativo. Es necesario entonces que se tenga un nivel de atención con altos niveles de calidad.

Según informa la Revista Institucional N° 04 (2013), El Hospital Nacional Sergio E. Bernales, es un Establecimiento de Salud de alta complejidad. Este nosocomio brinda atención especializada a la comunidad del Cono Norte de la provincia de Lima. La mayor cantidad de usuarios provienen de los distritos de Comas y Carabaylo, por ser las zonas adyacentes, así como también se benefician de esta prestación de salud los pobladores de la provincia de Canta.

El Hospital Nacional Sergio E. Bernales, mediante la Resolución Ministerial 502 DG-DESP-DISA III-LN-2005, recibió del Comité de Servicios de Salud para el proceso de categorización, el Nivel III-1 y un órgano desconcentrado del Instituto de gestión de salud.

Inicialmente este nosocomio también llamado “Hospital de Collique” nació como un anexo del Hospital del Niño, siendo inaugurado el 15 de agosto de 1940 con habitabilidad para 100 camas. Actualmente tiene como visión consolidarse como un hospital de alta complejidad brindando una atención inclusiva con calidad y calidez que sea reconocido por sus usuarios.

En camino a ello se cuenta con un Departamento de Consulta Externa y hospitalización, que se encuentra encargado del servicio de atención y administración de la hospitalización de los pacientes provenientes de consulta externa. El Hospital Sergio E. Bernales brinda los servicios de Cirugía, Gineco obstetricia, Medicina, Pediatría y estrategias Sanitarias. Para ello cuenta con una serie de consultorios debidamente instalados y capacitados. En el turno mañana se cuenta con 39 consultorios que brindan atención de lunes a sábado; en el turno tarde se atienden 24 consultorios de lunes a viernes. Los días sábados se brinda atención en horas vespertinas en tres consultorios, siendo beneficiados los pacientes de las especialidades de Psiquiatría, Dermatología y Oftalmología.

En cumplimiento de la Misión institucional que es brindar y garantizar atención de salud integral y especializada en forma oportuna y segura, al mismo tiempo que se busca lograr la satisfacción total del usuario, es que el Hospital se ve en la necesidad de aplicar estrategias para mejorar dicho nivel de confianza y satisfacción por parte de los pacientes. Muchos nosocomios buscan emplear a los mejores especialistas en cada una las áreas médicas, el Hospital Sergio Bernales, también planea contar con la mayor cantidad de médicos especialistas, así como los instrumentos médicos de apoyo.

1.4.2. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en los pacientes en consultorios externos del hospital Sergio Enrique Bernales, 2017?

1.4.3. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de Seguridad de del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de empatía del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles del servicio en consultorios externos del hospital Sergio Enrique Bernales 2017

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de la calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

1.5.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de fiabilidad de consultorios externos en el hospital Sergio E. Bernales, 2017

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de capacidad de respuesta de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de seguridad de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de empatía de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de los elementos tangibles de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

1.6. Hipótesis

Por ser un estudio descriptivo con una sola variable, no corresponde hipótesis.

II. Marco metodológico

2.1. Variable

Hernández, Fernández y Baptista (2010), refiriéndose a la variable afirmaron que: “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Definición conceptual de la calidad de servicio

Zeithaml, Parasuraman, Berry (1989), citados por Fortuny (2009):

Definieron la Calidad como la discrepancia entre las expectativas y las percepciones que recibe el cliente. Es decir, el cliente está más satisfecho si sus percepciones sobre el servicio recibido superan las expectativas que tenía depositadas en él. Según este modelo, lo que cuentan otros clientes, las experiencias previas de utilización, la publicidad o, la propia necesidad personal, condicionan la idea de la expectativa. Los autores desarrollaron una metodología para medir la calidad de los servicios, que denominaron, Servqual y, desarrollaron cinco criterios medibles: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. (p. 60).

Definición operacional de la calidad de servicio

Rusu (2011), afirmó que: la definición operacional “define el conjunto de procedimientos, actividades, operaciones para medir o recolectar datos con respeto a una variable”. (p.24)

Calidad de Servicio: Es la dirección y grado de discrepancia, entre la percepción del cliente y sus expectativas. El nivel de calidad del servicio no está determinado solamente por el desempeño, también está por las cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio.

2.2. Operacionalización de la variable calidad de servicio

Hernández (2010), refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su

comportamiento en la práctica” (p. 77). La operacionalización de la variable es un análisis profundo de la variable.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Coherencia Consistencia Puntualidad	1,2,3,4,5,		Satisfecho insatisfecho
Capacidad de Respuesta	Disposición Voluntad Rapidez	6,7,8,9	Nunca (1) Casi nunca (2)	Satisfecho insatisfecho
Seguridad	Competencia Credibilidad Confianza	10,11,12,13	A veces (3) Casi siempre (4)	Satisfecho insatisfecho
Empatía	Cortesía Atención individualizada Conocer necesidades Comunicación	14, 15,16,17,18	Siempre (5)	Satisfecho insatisfecho
Elementos Tangibles	Infraestructura Personal Materiales y Equipos	19,20,21,22		Satisfecho insatisfecho

2.3. Metodología

Metodológicamente, podemos establecer que el tipo de investigación es descriptivo, el nivel de investigación descriptiva y el enfoque es cuantitativo. Para la formulación de los resultados se contó con la técnica de la encuesta elaborado en base a la escala de Likert de la cual presentan 5 alternativas que están representadas como 1 nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y Siempre. Los instrumentos usados para la recolección de datos e información fueron dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a los usuarios de los consultorios

externos. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, durante el año 2017. La validez de los instrumentos se sirvió mediante RM N° 527 – 2011/Minsa, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo. Para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que mide la fiabilidad de una escala de medida.

2.4. Tipo de estudio

El estudio empleado en esta investigación es básico de nivel descriptivo ya que se trabaja con la realidad posibilitando la planificación de las investigaciones estrictamente explicativas y se orienta con la finalidad de plantear nuevas estrategias y modificar las existentes.

Valderrama (2013), expresó que la investigación básica:

Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico –científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p.164).

2.5. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de las investigadoras. Para ello establecemos las siguientes definiciones:

Diseño no experimentales

Hernández (2010), estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (p.149)

Diseño no experimentales transversales

Hernández (2010), recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un

momento dado (p.151). Este tipo de diseño se ajusta a mi investigación dado que la elaboración de mi investigación tiene un tiempo limitado y toda la información fue recolectada en un solo momento fue como tomar una foto.

Descriptivo:

El diseño de La presente investigación es de tipo descriptivo y transversal por que lleva al investigador a presentar los hechos y eventos que caracterizan la realidad observada tal como ocurren, preparando con esto las condiciones necesarias para la explicación de los mismos (Monje, 2011).



M = Muestra O = Observación de los datos obtenidos de la muestra X= Calidad de servicio

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández (2010), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (...) Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 235).

La población del presente estudio estuvo conformada por 350 usuarios, que fueron seleccionados aleatoriamente.

Muestra

Según Bernal (2006), la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.165). La muestra para esta investigación es aleatoria simple; y su tamaño(n), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

ε (0,06): Tolerancia al error

N (350): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

Muestreo

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue aleatorio simple. La muestra que se determinó para este estudio fue de 120 usuarios. Es decir, con este procedimiento expresado, se logró determinar el número de usuarios encuestados en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales.

Muestreo Probabilístico

Hernández (2010):

Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser elegidas. (p.157)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Morone (2012), “Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (p. 3). Para esta investigación se utilizó la encuesta como medio de recolección de datos como muestra se utilizó a 15 pacientes, se hizo las preguntas antes y después de la atención en consultorios externos.

Instrumento

Se utilizara la encuesta Servqual extraído de la RM N° 527 – 2011/Minsa. Es una Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo, modificado para el trabajo de investigación.

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

Título:	Cuestionario SERVQUAL RM N° 527 – 2011/Minsa Modificado.
Autor:	Miriam Betty Serrano Martinez
Procedencia:	Comas - Perú-2015
Objetivo:	Determinar las características de la variable Calidad de servicio en pacientes de consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.
Administración:	Individual
Duración:	16 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la Calidad de Servicio de pacientes en Consultorios externos del hospital Sergio Enrique Bernales.
Estructura:	La escala consiste en 6 ítems, con alternativas de respuesta de opción múltiple tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas como: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), y Siempre (5). El cuestionario estará distribuido en cinco dimensiones

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández (2010), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p.201). Según lo mencionado el instrumento de esta investigación, fue validada por el ministerio de salud.

Fiabilidad

Para determinar la confiabilidad de estos cuestionarios SERVQUAL, se realizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 15 pacientes. Posteriormente se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.

Según Hernández, (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200).

Tabla 2.

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Tabla 3.

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Calidad de atención	0.852	22

Como se observar la tabla 3, nos permite conocer los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para la variable calidad de servicio, indica fiabilidad muy alta. Por lo tanto podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Procedimientos de recolección de datos

Se utilizará la encuesta SERVQUAL, con RM N° 527 – 2011/Minsa de forma directa a los pacientes de consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales de Comas 2017, por medio del cual se entrevistó a los pacientes antes y después de ser atendidos en los consultorios externos. Esta encuesta incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, así mismo se repartieron en 5 criterios de evaluación de la Calidad de Servicio:

Fiabilidad: Preguntas del 1 al 5

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 6 al 9.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Elementos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Finalmente, se procederá a la calificación y tabulación de los datos en la Hoja de Cálculo Excel.

Este estudio tiene como finalidad conocer la Calidad de servicio de consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos

Para efectuar la estadística de las encuestas se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 527-2011 Minsa, Se realizó un control de calidad a la base de datos (Aplicativo en Excel) de acuerdo a la categoría.

Después de la encuesta se digito en la base de Datos y finalmente se obtuvo los reportes según el Aplicativo.

2.9. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico.

III. Resultados

Tabla 4.

Resumen por Dimensiones en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

Dimensiones	Satisfecho (+) %	Insatisfecho (-) %
Fiabilidad	57.5	42.50
Capacidad de respuesta	48.1	51.88
Seguridad	67.5	32.50
Empatía	68.3	31.7
Elementos tangibles	66.5	33.54
Promedio dimensiones	61.7	38.3

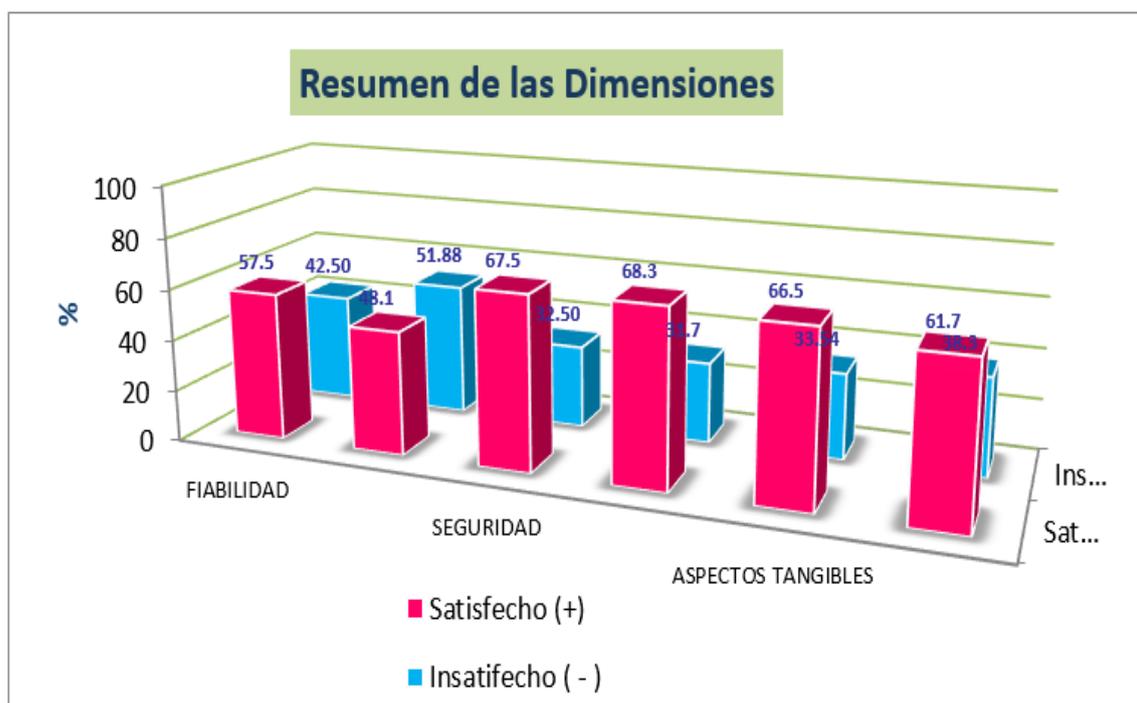


Figura 1. Resumen del nivel de satisfacción e insatisfacción

De acuerdo a la tabla 4 y figura 1, muestran que el 61.70% de los pacientes de consultorios externos manifestaron sentirse satisfecho y 38% manifestó sentirse insatisfecho respecto a la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

Tabla 5.

Resultados de la Dimensión Fiabilidad en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1 ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	58	48.3	62	51.67
P2 ¿El médico le atendió en el horario programado?	80	66.7	40	33.33
P3 ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	76	63.3	44	36.67
P4 ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención	65	54.2	55	45.83
P5 ¿Usted encontró citas disponibles y se obtuvo con facilidad?	66	55.0	54	45.00
Total Fiabilidad		57.5		42.50

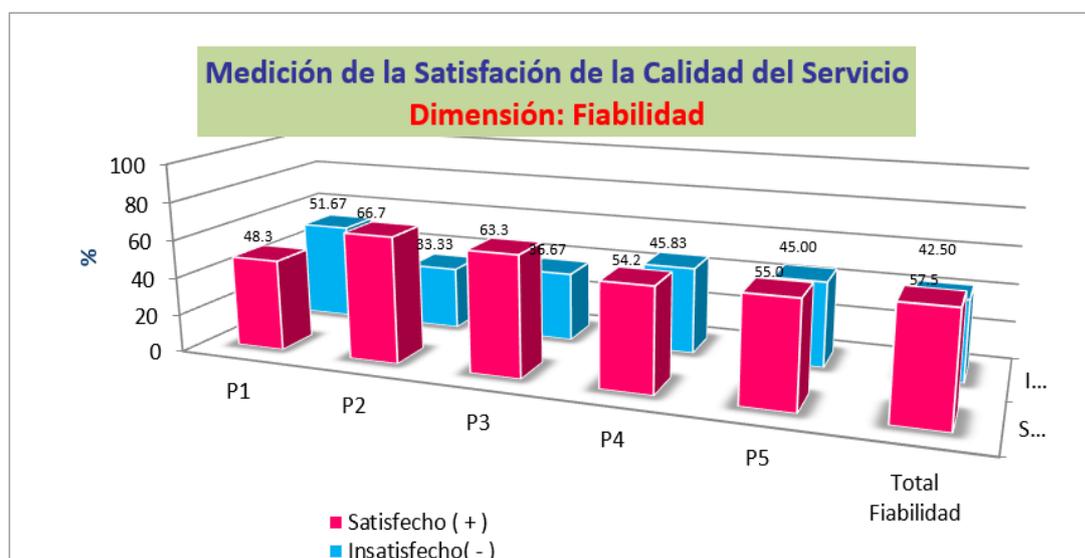


Figura 2. Percepción de la satisfacción de la dimensión fiabilidad

De acuerdo a la tabla 5 y figura 2, en la dimensión Fiabilidad se puede observar en forma conjunta que el 57.5% muestra satisfacción y el 42.5% de insatisfacción, asimismo, en la P1 la cual se refiere a El personal de informes no orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa. Con un 51.67% de insatisfacción según los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

Tabla 6.

Resultados de la Dimensión Capacidad de respuesta en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P6 ¿La atención en caja o en módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?	54	45.0	66	55.00
P7 ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	52	43.3	68	56.67
P8 ¿La atención para la tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?	52	43.3	68	56.67
P9 ¿La atención en farmacia fue rápida?	73	60.8	47	39.17
Total Capacidad de Respuesta		48.1		51.9

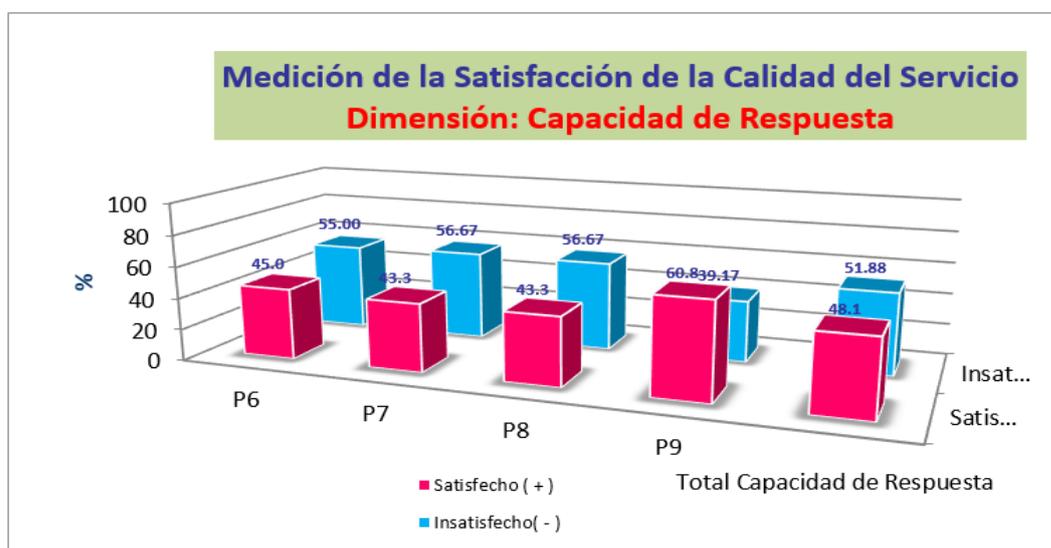


Figura 3. Percepción de la satisfacción de la dimensión calidad de respuesta

En la tabla 6 y figura 3, en la dimensión Capacidad de respuesta se puede observar que en forma conjunta se tiene un nivel de satisfacción del 48.1% y el 51.88% de insatisfacción, en la P7 la cual se refiere a La atención para tomarse los análisis de laboratorio y exámenes radiológicos fue rápida. Se concluye como uno de los mayores problemas con un 56.67%, De la misma manera la P8, La atención para la tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida, según los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

Tabla 7.

Resultados de la Dimensión Seguridad en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+) n	%	Insatisfecho(-) n	%
P10 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?	77	64.2	43	35.83
P11 ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?	93	77.5	27	22.50
P12 ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	84	70.0	36	30.00
P13 ¿El médico que le atendió le inspiró Confianza?	70	58.3	50	41.67
Total Seguridad		67.5		32.50

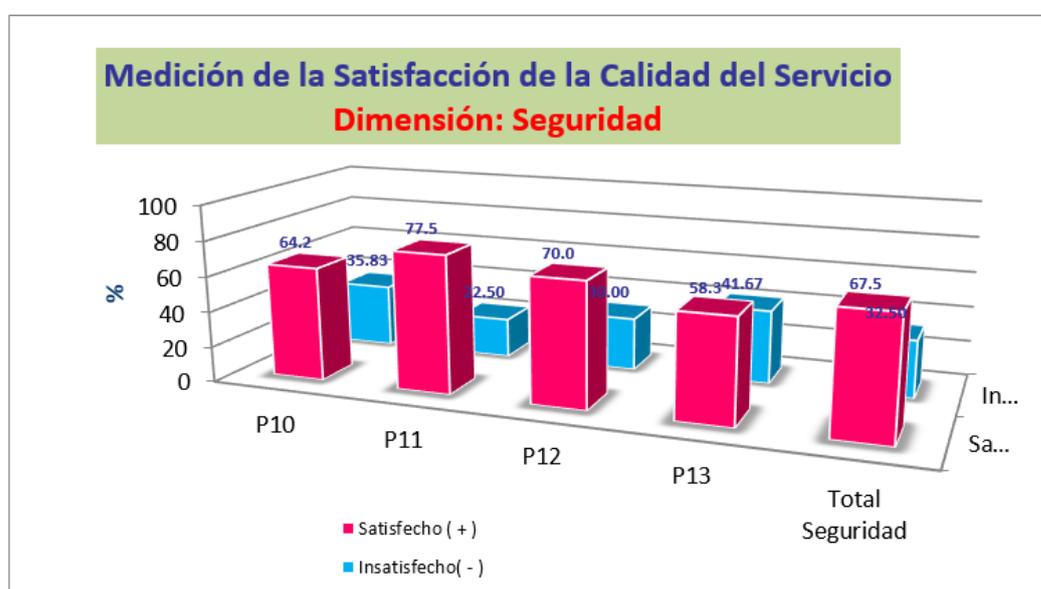


Figura 4. Seguridad en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

De la tabla 7 y figura 4, en la dimensión Seguridad se puede observar en forma conjunta se tiene un 67.5% de satisfacción y un 32.5% de insatisfacción, asimismo, la mayor insatisfacción se refiere a la P13 el médico que le atendió le inspiró confianza con un 41.67% de insatisfacción. Según los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

Tabla 8.

Resultados de la Dimensión Empatía en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14 ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	66	55.0	54	45.00
P15 ¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?	86	71.7	34	28.33
P16 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención?	85	70.8	35	29.17
P17 ¿Ud. comprendió la explicación que le brindó el medico sobre el tratamiento que recibió por ejemplo sobre el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	92	76.7	28	23.33
P18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	81	67.5	39	32.50
Total Empatía		68.3		31.7

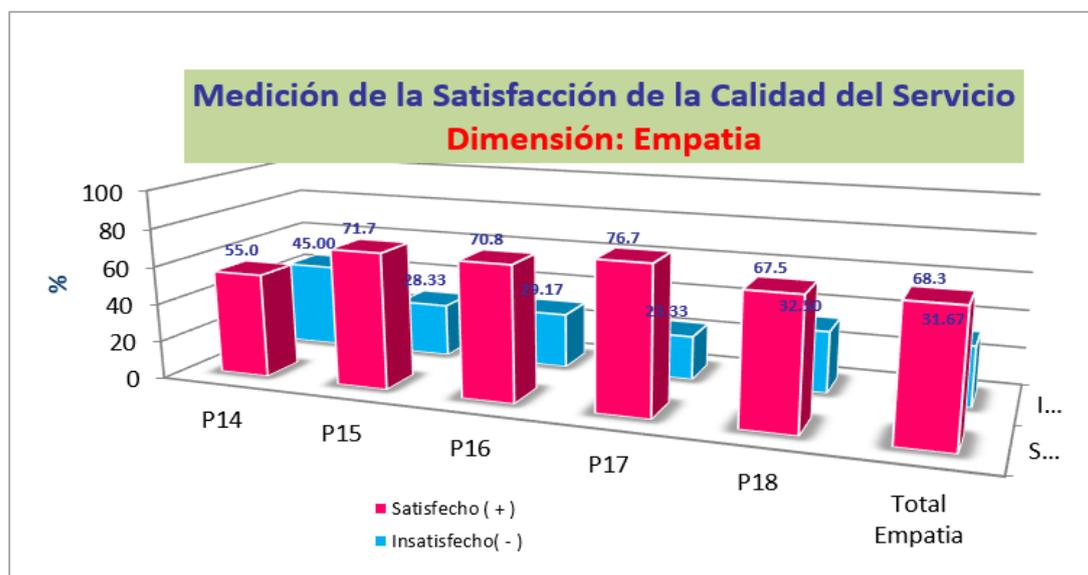


Figura 5. Percepción de la satisfacción de la dimensión empatía

En la tabla 8 y figura 5, en la dimensión Empatía, se puede observar en forma conjunta 68.3% de satisfacción y un 31.67% de insatisfacción, asimismo, P14 la falta de amabilidad, respeto y paciencia en el consultorio externo tiene un 45.0% de insatisfacción, según los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

Tabla 9.

Resultados de la Dimensión Elementos tangibles en la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017

Preguntas / Dimensiones	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P19 ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?.	83	69.2	37	30.83
P20 ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	80	66.7	40	33.33
P21 ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	75	62.5	45	37.50
P22 ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y son cómodos?	81	67.5	39	32.50
Total Aspectos Tangibles		66.5		33.5

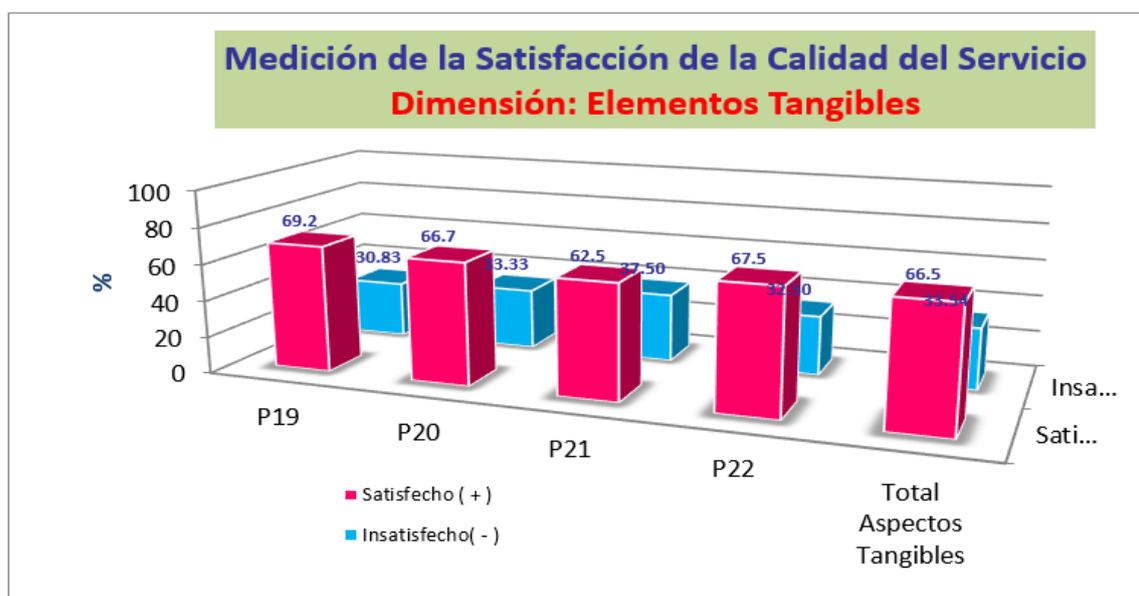


Figura 6. Percepción de la satisfacción de la dimensión Elementos tangibles

En la tabla 9 y figura 6, en la dimensión Elementos tangibles, se puede observar en forma conjunta 66.5% de satisfacción y un 33.54% de insatisfacción, asimismo, en la P21 la falta de equipos disponibles y materiales necesarios para la atención es de 37.5% de insatisfacción, según los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017.

IV. Discusión

En el presente estudio se tuvo como objetivo general determinar el nivel de la calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017. Para ello se ha tenido en cuenta que uno de los factores a tomar en cuenta para alcanzar buena calidad es cumplir o no las expectativas y percepciones de los pacientes en consultorios externos del hospital Sergio Enrique Bernales durante el año 2017. En ese sentido el recojo, procesamiento, análisis y presentación de los resultados tiene como una herramienta a la estadística.

En relación al objetivo general los resultados obtenidos indican que el 61.7% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos, frente al 38.3% que estuvieron insatisfechos. Un resultado similar fue el de Huamán (2014), el mismo que afirmó que el 67 % de los pacientes que permanecieron en observación, se tiene una percepción regular de la calidad de atención. En cuanto a la dimensión estructura, para el 79% de trabajadores se tiene una percepción regular y para el 80 % de pacientes se tiene una percepción regular. La estructura Proceso indica que el 71% de trabajadores tienen una percepción de la calidad de atención regular, el 63% de los pacientes tienen una percepción regular. La dimensión Resultado indica que el 54 % de trabajadores perciben la calidad de atención como regular y el 72% de los pacientes tienen una percepción buena de la calidad de atención.

En relación al primer objetivo específico, los resultados obtenidos indican que 57,5% estuvieron satisfechos frente al 42,5% que estuvieron insatisfechos con la fiabilidad del servicio. Asimismo, Estela y Amaya (2011), afirmaron que en relación a los usuarios externos refieren demora de 15 a 30 minutos en la atención médica, para la entrega de medicamento el 56% de los encuestados, lo cual coincide con la mayor insatisfacción que tienen los pacientes. Me parece que esta falencia es muy común en casi todos los hospitales de la red de salud, sobre todo en los de la región.

En referencia al segundo objetivo específico, los resultado obtenido indican que el 51.88% de los encuestados estuvieron satisfechos, frente al 48.1% que opinaron su insatisfacción de la capacidad de respuesta. Un resultado similar fue el

de Timaná (2012) quien afirmó que con respecto a la calidad de atención en el servicio de emergencia, el 48 % la considera buena y el 45 % como regular y en la dimensión estructura el 58.3 % de los usuarios refieren es regular y el 31.5 es mala. La dimensión del proceso también arroja resultados negativos en este servicio y en cuanto a la capacidad de respuesta, es percibida en un 71 % como mala. Estos indicadores son comunes en muchos hospitales y centros de salud, sobre todo si son de provincia o zonas alejadas como es el caso de este hospital analizado.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados indican que el 67,5% de los usuarios encuestados afirmó que estaban satisfechos con la seguridad de la calidad del servicio frente al 32,5% que estuvieron insatisfechos. Sin embargo entre los hallazgo encontrado se pueden mencionar a Coronado, Cruz, y Salvador (2012), quienes sostuvieron que los indicadores de calidad actuales se encuentran desbalanceados. Los autores sostienen que se debe establecer indicadores de salud que permita la correcta evaluación así como el seguimiento respectivo de la atención medica de acuerdo a la situación actual y se recomienda que es necesario otorgar atención médica con oportunidad, competencia profesional y seguridad.

En relación al cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos indican que el 68,3% de los usuarios estuvieron satisfechos con la empatía demostrada por el personal que los atendió, frente al 31,67% que manifestaron su insatisfacción. Otro resultado similar fue el de Estela y Amaya (2011) quienes afirmaron que La unidad de Emergencia del Hospital de Nueva Guadalupe, no cuenta con la capacidad instalada para brindar atención de calidad. Lo importante es que sus servicios son accesibles a la población. En cuanto al cumplimiento de los protocolos se tiene que el 90 % los cumple, por otro lado las relaciones Interpersonales no apropiadas de los trabajadores dificultan la atención.

En referencia al quinto objetivo específico, los resultados que se han obtenido, indican que el 66,5% de los usuarios encuestados manifestaron que estaban satisfechos con los elementos tangibles que tiene el hospital, frente al 33,54% que expresaron su insatisfacción. Un resultado similar fue el de Morales

(2009), el mismo que afirmó que la accesibilidad la cual obtiene el mayor nivel de satisfacción frente al cuidado de enfermería con un 45% y en contraposición se encuentra la categoría explica / facilita, conforta y se anticipa; estas obtuvieron el nivel de satisfacción más bajo con un 35 %.

V. Conclusiones

- Primera** En relación al objetivo general: determinar el nivel de la calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017, se concluye que el 61.7% de los usuarios encuestados estuvieron satisfechos, frente al 38.3% que estuvieron insatisfechos.
- Segunda** En relación al primer objetivo específico: determinar el nivel de fiabilidad de consultorios externos en el hospital Sergio E. Bernales, 2017, se concluye que el 57.5% de los usuarios externos manifestó que está satisfecho por la calidad de servicio recibido, mientras que el 42,5% está insatisfecho.
- Tercera** En referencia al segundo objetivo específico: determinar el nivel de capacidad de respuesta de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017, se concluye que el 48,10% de los usuarios externos manifestó que está satisfecho por la calidad de servicio recibido, mientras que el 51,88% está insatisfecho.
- Cuarta** En referencia al tercer objetivo específico: determinar el nivel de seguridad de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017, se concluye que el 67.50% de los usuarios externos manifestó que está satisfecho por la calidad de servicio recibido, mientras que el 32.50% está insatisfecho.
- Quinta** En referencia al cuarto objetivo específico: determinar el nivel de empatía de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017, se concluye que el 68.30% de los usuarios externos

manifestó que está satisfecho por la calidad de servicio recibido, mientras que el 51.87% está insatisfecho.

Sexta En referencia al quinto objetivo específico: determinar el nivel de elementos tangibles de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017, se concluye que el 66.50% de los usuarios externos manifestó que está satisfecho por la calidad de servicio recibido, mientras que el 33.54% está insatisfecho.

VI. Recomendaciones

- Primera** Se recomienda a las autoridades del Hospital Enrique Sergio E. Bernales, establecer estrategias institucionales para mejorar la calidad del servicio y disminuir los niveles de insatisfacción de los usuarios.
- Segunda** Con respecto a la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio; se sugiere a las autoridades del Hospital Enrique Sergio E. Bernales, capacitar permanentemente al personal administrativo, como asistencial que son los que brindan la atención directamente a los usuarios, para un mejor servicio en la orientación y explicación en los trámites a seguir para la atención en el HNSEB.
- Tercera** Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio; se sugiere a las autoridades del Hospital Enrique Sergio E. Bernales, contar con más personal e implementar más ventanillas para la atención en las cajas y módulo de SIS, para evitar largas filas. En cuanto a la atención en la toma de análisis de laboratorio se debería contar con los insumos y reactivos necesarios para la atención de los pacientes. En los exámenes radiológicos se debe contar con más personal e incrementar los equipos radiológicos. En cuanto a la atención en farmacia se debe contar con más personal en horas punta y contar con un buen stock en los medicamentos.
- Cuarta** Con relación a la dimensión seguridad de la calidad de servicio; se sugiere a las autoridades del Hospital Enrique Sergio E. Bernales, capacitar permanentemente a los médicos, residentes, internos, enfermeras y técnicas que son los que brindan la atención directamente a los usuarios, para mejorar la confianza ante los pacientes del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
- Quinta** Con respecto a la dimensión de empatía de la calidad de servicio; se sugiere a las autoridades del Hospital Enrique Sergio E. Bernales, supervisar y capacitar permanentemente al personal administrativo, como al personal asistencial que son los que brindan la atención en forma directa a los usuarios, para un mejor servicio en la amabilidad,

respeto y paciencia en consultorios externos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

Sexto Con respecto a la dimensión de elementos tangibles de la calidad de servicio; se sugiere a las autoridades del Hospital Enrique Sergio E. Bernales, implementar equipos y materiales necesarios para la atención en cada consultorio del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

VII. Referencias

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/61161403/Tecnicas-e-Instrumentos-de-la-investigación>.
- Alvarado, O. (2003). *Gestión Educativa Enfoque y procesos*. Lima, Perú. Universidad de Lima.
- Areche, V. F. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio "maría auxiliadora" de huamanga-Ayacucho, 2011*. (Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Bernal Torres, C.A. (2006). *Metodología de la investigación* (2da. Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Bernal, Pedraza, y Sánchez (2013). *El clima organizacional y su relación con la calidad de servicios públicos de salud*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México).
- Cabello, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL Modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Lima. Perú.
- Congreso de la República. (1997). *Ley General de Salud 26842*. Diario Oficial El Peruano. Lima
- Coronado, et Al (2012). *El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación.
- Cottler, P. (2007). *La Calidad del Servicio*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Crosby, P. B. (1987). *"La calidad no cuesta"*. México D. F., México: Compañía Editorial Continental.
- Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. (Publicación Científica; 534). OPS/OMS, Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: Editores D.C.

- Donabedian, A. (1996). *Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly*. Vol.83, No.4, Pag.691–729.
- Duarte castillo, J. L. (2005). *Calidad de Servicio*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Estela, Y.E. y Amaya, R.C. (2011). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital Nacional Nueva Guadalupe*. (Tesis de Maestría, Universidad de El Salvador).
- Evans J. y Lindsay W. (2004). *Administración y Control de la Calidad* (4ta. Ed.). México D. F: International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Fernandez, C. K. y Malma, J.L. (2015). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de las prestaciones de salud del hospital II Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca en el año 2013*. (Tesis maestría, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú).
- Fortuny, B. (2009). *La gestión de la Excelencia en los Centros Sanitarios*. Barcelona, España: Pfizer.
- Gonzales. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio prestada en entidades Bancarias a través de la escala Servqual. Ciencia e Ingeniería*. Neogranadina, Universidad de Cienfuegos, Cuba.
- Hernández, F. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° Edición). México: McGRAW – HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. DE V.C.
- Huamán, S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas*. Chota, setiembre 2014. (Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú).
- Juran, J.M. (1990). *El liderazgo para la calidad*. Manual para directivos. Barcelona, España: Editorial Díaz de Santos.

- Laurenza, M. (2013). *Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente*. Revista del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud de Argentina. ITAES-5-2013. Argentina.
- Mendez, J. C. (2009). *La Administración, La Calidad Personal y la Calidad en el Servicio al Cliente*. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Cid.
- Mendocilla, k. P. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de consultorio externo del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2015*. (Tesis maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú).
- MINSA, (2011). *Resolución Ministerial. "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM527-2011/MINSA. Lima. Julio. 2011.
- Mongui, E. W. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica, que tiene la población con discapacidad físico motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Plata, Argentina).
- Monje, C.A. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva, Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- Morone, G. (2012). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf.
- Morales (2013). *Nivel de Satisfacción de los Pacientes que Asisten al Servicio de Urgencias, Frente a la Atención de Enfermería en una Institución de Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda*. Bogotá, Colombia.
- Ninamango, W. M. (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, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).

- Organización Mundial de la Salud. (1981). *Evaluaciones de los programas de salud. Normas Fundamentales*. Ginebra OMS. Págs.: 31-39.
- Poder Ejecutivo. Decreto Supremo Nro 005 - 90 SA. *Reglamento General de hospitales del sector salud*. Diario oficial El Peruano. Lima 28 de abril de 1990.
- Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Reyes, H. et al (2012). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*. Revista de Salud Pública de México. 2013;55 supl 2:S100-S105.
- Rodríguez, M.C. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM*, (tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Timaná, L. Z. (2012). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. (Tesis Maestría, UNMSM. Callao, Perú). Recuperado de <http://www.portalesmedicos.com>. Publicaciones de Medicina de Portales Medicos.com.
- Tarrillo (2016). *Realizo la Tesis para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2012*.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima, Peru: Editorial San Marcos.
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la Calidad* (2da edición). Madrid, España:Ediciones Pirámide.

Zamora, S. (2015). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas*. (Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Perú).

Zeithaml, V, Parasuraman A. y Berry, LL. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A

VIII. Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017. AUTOR: Serrano Martinez Miriam Betty						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del hospital Sergio Enrique Bernales, 2017? Problemas secundarios: ¿Cuál es el nivel de fiabilidad del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017? ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017? ¿Cuál es el nivel de Seguridad del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017? ¿Cuál es el nivel de empatía del servicio de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017? ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en consultorios externos del hospital Sergio Enrique Bernales 2017?	Objetivo general: Determinar el nivel de la calidad de servicio de los pacientes en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, 2017 Objetivos específicos: Determinar el nivel de fiabilidad de consultorios externos en el hospital Sergio E. Bernales, 2017 Determinar el nivel de capacidad de respuesta de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017 Determinar el nivel de seguridad de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017 Determinar el nivel de empatía de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017 Determinar el nivel de los elementos tangibles de consultorios externos en el hospital Sergio Enrique Bernales, 2017	Hipótesis: Por ser un estudio descriptivo no presenta hipótesis. Tipo: Básica Tipo de diseño: Descriptiva	Variable 1: Calidad de servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Coherencia Consistencia Puntualidad	1,2,3,4,5	Satisfecho insatisfecho
			Capacidad de respuesta	Disposición Voluntad Rapidez	6,7,8,9	Satisfecho insatisfecho
			Seguridad	Competencia Credibilidad Confianza	10,11,12,13	Satisfecho insatisfecho
			Empatía	Cortesía Atención individualizada Conocer necesidades	14,15,16,17,18	Satisfecho insatisfecho
			Elementos tangibles	Comunicación Infraestructura Personal Materiales y Equipos	19,20,21,22	Satisfecho insatisfecho

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: El estudio empleado en esta investigación es básico de nivel descriptivo, ya que se trabaja con la realidad posibilitando la planificación de las investigaciones estrictamente explicativas y se orienta con la finalidad de plantear nuevas estrategias y modificar las existentes. Al respecto Valderrama (2013), expresó que la investigación básica: Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p.164).</p> <p>DISEÑO: El diseño de la presente investigación es no experimental, de corte transversal ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural sin la intervención o manipulación de las investigadoras.</p>	<p>POBLACIÓN: Según Hernández (2010), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (...) Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235). La población del presente estudio estuvo conformada por 350 usuarios, que fueron seleccionados aleatoriamente</p> <p>TIPO DE MUESTRA: El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue aleatorio simple. La muestra que se determinó para este estudio fue de 120 usuarios. Es decir, con este procedimiento expresado, se logró determinar el número de usuarios encuestados en consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio Calidad de Servicio: Es la dirección y grado de discrepancia, entre la percepción del cliente y sus expectativas. El nivel de calidad del servicio no está determinado solamente por el desempeño, también está por las cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles que evalúan la calidad en el desarrollo del servicio. Autor: Fortuny Año: 2009</p> <p>Instrumento: Se utilizara la encuesta SERVQUAL extraído de la RM N° 527 – 2011/MINSA. Es una Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo, modificado para el trabajo de investigación. Técnicas: Encuesta</p> <p>Escala de medición y valores</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p> <p>Niveles y rangos</p> <p>Satisfecho insatisfecho</p>	<p>Para determinar la confiabilidad de estos cuestionarios SERVQUAL, se realizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach una muestra piloto de 15 pacientes. Posteriormente se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21.0.</p> <p>Para efectuar la estadística de las encuestas se utilizó el programa Microsoft Excel 2010 aplicativo Epi Info, validado según RM 527-2011 MINSA, Se realizó un control de calidad a la base de datos (Aplicativo en Excel) de acuerdo a la categoría. Después de la encuesta se digito en la base de Datos y finalmente se obtuvo los reportes según el Aplicativo.</p>

Anexo 2. Instrumentos de evaluación



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) usuaria, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad en el Servicio de consultorios externos. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE EXPECTATIVAS : CALIDAD DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS						
FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
1	¿El personal de informes le orientará y explicara de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿La consulta con el médico se realizará en el horario programado?					
3	¿La atención se realizará respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontrará disponible en el consultorio para su atención?					
5	¿Las citas se encontraran disponible y se obtendrán con facilidad?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		S	CS	AV	CN	N
6	¿La atención en caja o en módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) será rápida?					
7	¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio será rápidas?					

8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) será rápida?					
9	¿La atención en farmacia será rápida?					
	SEGURIDAD	S	CS	AV	CN	N
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetará su privacidad?					
11	¿El médico le realizará un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					
12	¿El médico le brindará el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que atenderá su problema de salud, le inspirará confianza?					
	EMPATIA	S	CS	AV	CN	N
14	¿El personal de consulta externa le tratará con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atenderá mostrará interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Comprenderá la explicación que el médico le brinde sobre el problema de salud o resultado de atención?					
17	¿Comprenderá la explicación que el médico le brinde sobre el tratamiento que recibirá por ejemplo sobre el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Comprenderá la explicación que el médico le brinde sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?					
	ELEMENTOS TANGIBLES	S	CS	AV	CN	N
19	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa serán adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contará con el personal adecuado para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?					
21	¿Los consultorios contarán con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraran limpios y serán cómodos?					

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
CUESTIONARIO

Estimado (a) usuaria, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Calidad de servicio de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Sergio Enrique Bernales, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la Calidad en el Servicio de consultorios externos. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

VARIABLE PERCEPCIONES : CALIDAD DE SERVICIO EN CONSULTORIOS EXTERNOS						
FIABILIDAD		S	CS	AV	CN	N
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?					
5	¿Usted encontró citas disponibles y se obtuvo con facilidad?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		S	CS	AV	CN	N
6	¿La atención en caja o en módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida?					
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					

8	¿La atención para la tomarse exámenes radiológicos (radiografía, ecografías, otros) fue rápida?					
9	¿La atención en farmacia fue rápida?					
	SEGURIDAD	S	CS	AV	CN	N
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?					
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	¿El médico que le atendió le inspiró Confianza?					
	EMPATIA	S	CS	AV	CN	N
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de atención?					
17	¿Ud. comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibió por ejemplo sobre el tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
	ELEMENTOS TANGIBLES	S	CS	AV	CN	N
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y son cómodos?					

Anexo 3. Análisis de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	15,96	3,707	,036	,667
p2	16,36	2,823	,421	,466
p3	15,96	2,957	,305	,535
p4	16,00	2,917	,419	,471
p5	16,04	2,623	,531	,398

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,630	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p6	11,68	2,143	,425	,548
p7	11,84	2,307	,310	,633
p8	11,96	1,957	,576	,434
p9	12,04	2,373	,344	,605

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,575	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p10	12,96	2,373	,175	,657
p11	12,64	1,657	,547	,320
p12	12,48	2,010	,510	,386
p13	12,56	2,590	,257	,573

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p14	17,48	3,427	,552	,713
p15	17,36	4,407	,220	,813
p16	17,24	3,107	,756	,635
p17	17,52	3,260	,657	,673
p18	17,44	3,673	,502	,731

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,687	4

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p19	11,48	2,260	,518	,588
p20	11,84	2,473	,481	,615
p21	11,92	2,410	,572	,562
p22	11,56	2,590	,333	,712

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	86,04	51,707	,138	,856
p2	86,44	49,090	,413	,846
p3	86,04	48,623	,427	,846
p4	86,08	48,077	,562	,841
p5	86,12	49,193	,403	,846
p6	86,00	48,500	,470	,844
p7	86,16	48,473	,457	,844
p8	86,28	49,460	,381	,847
p9	86,36	50,823	,243	,852
p10	86,24	52,023	,080	,860
p11	85,92	46,243	,625	,837
p12	85,76	46,940	,692	,836
p13	85,84	51,307	,233	,852
p14	85,88	47,693	,568	,840
p15	85,76	51,357	,216	,852
p16	85,64	48,573	,491	,843
p17	85,92	50,827	,233	,853
p18	85,84	49,057	,458	,845
p19	86,04	46,540	,647	,836
p20	86,40	47,083	,654	,837
p21	86,48	49,093	,454	,845
p22	86,12	48,777	,405	,847

Anexo 4. Base de datos de la prueba piloto

Nº de Encuesta	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																										
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					
120	FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					ELEMENTOS TANGIBLES								
01	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
02	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
03	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
04	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3
05	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
06	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
07	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4			
08	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3		
09	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4		
10	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4		
12	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
13	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3		
14	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3			
15	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3			

Anexo 5. Base de datos de la muestra

Nº de Encuesta	EXPECTATIVAS																						PERCEPCIONES																									
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22				
120	FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES											
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
2	4	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2
5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2			
6	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	
7	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	3					
8	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4			
9	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4		
10	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3		
11	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4
12	2	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4			
13	2	2	5	4	2	3	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4				
14	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4				
15	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5		
16	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
17	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
18	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	
19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4		
20	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
21	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4			
22	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3		

23	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4					
24	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4					
25	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4					
26	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4				
27	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3					
28	5	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3			
29	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3			
30	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4			
31	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	2		
32	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3		
33	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4				
35	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4			
36	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4				
37	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	
38	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	
39	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4		
40	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4		
41	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	
42	5	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	
43	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
44	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4		
45	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3		
47	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3		
48	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3		
49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	

81	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3					
82	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4			
83	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4			
84	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	4	4	3	2	3	4	5	4	3	1	3	4			
85	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5		
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3
87	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4			
88	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3			
89	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3			
90	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4		
91	4	3	2	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3			
92	2	1	5	4	3	2	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	4			
93	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	1	2	3	3	5	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	1	1	1	2	3	4	1	2	2	3	1	3	4	4	5			
94	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3		
95	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3		
96	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		
97	1	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	2	2		
98	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4		
100	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3	4			
101	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5		
102	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4		
103	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
105	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4		
106	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4			
107	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4			
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5		
109	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	

110	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1							
111	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5							
112	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4						
113	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	1		
114	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4		
115	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4		
116	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
117	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
118	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
119	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5
120	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5