



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capacidad operativa y satisfacción del usuario de la consulta
externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas,

Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Vargas Núñez, Gloria Amalia

ASESORA:

Mg. López Vega, María Jesús

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y control financiero

LIMA - PERÚ

2018

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **VARGAS NUÑEZ, GLORIA AMALIA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

CAPACIDAD OPERATIVA Y SATISFACCION DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS, LIMA - 2018

Fecha: 2 de setiembre de 2018

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre

Firma: 

SECRETARIO: Mg. Janet Cenayra Josco Mendoza

Firma: 

VOCAL: Mg. Maria Jesus Lopez Vega

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Debil defensa en metodología

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi adorada madre, por ella aprendí que el esfuerzo tiene al final del camino el éxito que uno se propone; a mi esposo Julio, que, con su amor y su apoyo en toda mi carrera profesional y compañero de aula en esta maestría, me ha permitido tener una visión general de nuestro país que tanto amamos, a mis hijas Sara, Violeta, María del Carmen y a mi adorado nieto Matías que me dieron aliento e inspiración para lograr los objetivos trazados.

Agradecimientos

En primer lugar a Dios por darme la oportunidad de lograr que termine con éxito mis estudios de la maestría.

Un agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por la inmejorable oportunidad de sus bondades y las enseñanzas recibidas y a nuestra tutora de la maestría, Mg. María Jesús López Vega, que contribuyó a que concluyamos este importante objetivo.

A la Doctora Pilar Mazzetti Soler, de quien, sin su apoyo y exigencia, hubiese quedado a medio camino en lo que me propuse.

Al Doctor Leonel Mario Lozano Vásquez un excelente profesional, quien me apoyo desde los inicios de este gran camino recorrido para el desarrollo de esta investigación.

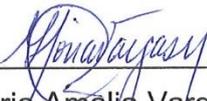
Declaratoria de autenticidad

Yo, Gloria Amalia Vargas Núñez con DNI 09063289, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Capacidad operativa y satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 27 de agosto del 2018.



Gloria Amalia Vargas Núñez
DNI 09063289

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, presento la tesis titulada: “Capacidad operativa y satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018”.

La investigación tiene la finalidad de establecer un nuevo modelo de gestión operativa con un enfoque de gerencia en salud en la consulta externa con el propósito de alcanzar la eficiencia y satisfacción en la atención de los pacientes que acuden a nuestra institución, teniendo que brindar con calidad la atención que reciben los pacientes y familiares.

Por lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos establecidos por la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitario para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La tesis consta de siete capítulos, que se detallan:

I	Capítulo	Introducción
II	Capítulo	Marco metodológico
III	Capítulo	Resultados de la investigación
IV	Capítulo	Discusión
V	Capítulo	Conclusiones
VI	Capítulo	Recomendaciones
VII	Capítulo	Referencias bibliográficas
VIII	Capítulo	Apéndices

Señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación, sea evaluado y merezca su aprobación.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos Previos	18
1.2.1 A nivel internacional	18
1.2.2 A nivel nacional	21
1.2.3 A nivel local	24
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1 Capacidad operativa de la consulta externa	26
1.3.2 Satisfacción del usuario de consulta externa	34
1.4 Formulación del problema	35
1.5 Justificación del estudio	37
1.6 Objetivos	39
1.7 Hipótesis	40
II. Método	42
2.1 Diseño de la investigación	43
2.2 Variables, operacionalización	44
2.2.1 Variable 1: Capacidad operativa de consulta externa	44
2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario de consulta externa	44
2.3 Población y muestra	50
2.3.1 Población	50

2.3.2 Muestra	51
2.3.3 Muestreo	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.5 Método de análisis de datos	54
2.5.1 Estadística descriptiva	54
2.5.2 Estadística inferencial	54
2.6 Aspectos éticos	55
III. Resultados	57
3.1 Análisis descriptivo	58
3.2 Variable Satisfacción del usuario	66
3.3 Análisis inferencial	67
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	82
VI. Recomendaciones	86
VII. Referencias	90
Anexos	95
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. base de datos	
Anexo 4. Certificado de validez	

Índice de tablas

	Pag
Tabla 1. Operacionalización de la variable: Capacidad operativa de consulta externa	46
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario de consulta externa.	48
Tabla 3. Distribución de la población de pacientes de consulta externa	50
Tabla 4. Distribución de la muestra de pacientes de consulta externa	52
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad - Variable Capacidad operativa	53
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad - Variable Satisfacción del paciente	54
Tabla 7. Grados de correlación	55
Tabla 8. Tabla de frecuencias de la variable Capacidad operativa.	58
Tabla 9. Tabla de frecuencias de la dimensión Recursos humanos	59
Tabla 10. Tabla de frecuencias de la dimensión Insumos.	60
Tabla 11. Tabla de frecuencias de la dimensión servicios básicos	61
Tabla 12. Tabla de frecuencias de la dimensión equipamiento	62
Tabla 13. Tabla de frecuencias de la dimensión infraestructura	63
Tabla 14. Tabla de frecuencias de la dimensión servicios administrativos	64
Tabla 15. Tabla de frecuencias de la dimensión servicios generales	65
Tabla 16. Tabla de frecuencias de la variable satisfacción del usuario	66

Tabla 17. Correlaciones de las variables Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018	67
Tabla 18. Correlaciones de la Dimensión 1: Recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario	68
Tabla 19. Correlaciones de la Dimensión 2: Insumos y la variable Satisfacción del usuario.	69
Tabla 20. Correlaciones de la Dimensión 3: Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario	70
Tabla 21. Correlaciones de la Dimensión 4: Equipamiento y la variable Satisfacción del usuario.	71
Tabla 22. Correlaciones de la Dimensión 5: Infraestructura y la variable Satisfacción del usuario	72
Tabla 23. Correlaciones de la Dimensión 6: Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario	73
Tabla 24. Correlaciones de la Dimensión 7: Servicios generales y la variable Satisfacción del usuario	74

Índice de figuras

	Pag
Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable capacidad operativa.	58
Figura 2. Distribución de frecuencias de la dimensión recursos humanos.	59
Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión Insumos.	60
Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión servicios básicos.	61
Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión equipamiento.	62
Figura 6. Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura.	63
Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión servicios administrativos.	64
Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión servicios generales.	65
Figura 9. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.	66

Resumen

La presente tesis se enmarcó dentro de la línea de investigación de planificación y control financiero, cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

El método utilizado fue el hipotético-deductivo. El tipo de investigación fue no experimental, el estudio consistió en la observación de los fenómenos en su ambiente natural y que posteriormente fueron analizados. Se empleó el tipo básico, de nivel descriptivo – correlacional, se formularon las hipótesis y se realizaron las pruebas para determinar la relación entre las variables.

La muestra estuvo conformada por 381 usuarios de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Los encuestados fueron todos los usuarios. La técnica utilizada para la recolección de la información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Se aplicaron dos cuestionarios, el primero para la recolección de datos de la variable capacidad operativa, con 21 ítems, y el segundo para la recolección de datos de la variable satisfacción del usuario, adaptado del Servqual que consta de 22 ítems.

Los resultados, se obtuvieron a través del análisis descriptivo e inferencial de las variables, para encontrar el grado de correlación aplicando la prueba de Rho de Spearman, dando respuesta a los problemas con la rigurosidad científica del caso, verificando el cumplimiento de los objetivos e hipótesis respectivas. Se concluye que existe relación entre variables Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,682$).

Palabras clave: *Capacidad operativa, satisfacción, usuarios.*

Abstract

This thesis was framed within the line of research planning and financial control, whose main objective of the thesis was to determine the relationship between operational capacity and satisfaction of the user of external consultation of the National Institute of Neurological Sciences, Lima - 2018.

The hypothetical-deductive method was used. The type of research was non-experimental, the study consisted in observing the phenomena in their natural environment that were subsequently analyzed. The basic, descriptive - correlational type was used, the hypotheses were formulated and the tests were carried out to determine the relationship between the variables.

The sample consisted of 381 users external consultation of the National Institute of Neurological Sciences. The respondents were all users. The technique used to collect the information was the survey and the instrument was the questionnaire. Two questionnaires were applied, the first for the collection of data on the operative capacity variable, with 21 items, and the second for the collection of data on the user satisfaction variable, adapted from the Servqual that consists of 22 items.

The results were obtained through the descriptive and inferential analysis of the variables, to find the degree of correlation applying Spearman's Rho test, responding to the problems with the scientific rigor of the case, verifying the fulfillment of the objectives and rejecting the respective hypotheses. It is concluded There is a relationship between variables Operational capacity and satisfaction of the user of external consultation of the INCN, 2017, with a moderate or average positive correlation ($r = 0.682$).

Key words: Operative capacity, satisfaction, users.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

La atención de la salud es un derecho fundamental del estado y debe garantizar el bienestar de la persona, así como realizar las acciones de promoción, prevención y atención médica, las cuales permitirán el buen desarrollo social de un país.

Al respecto Forrellat (2014) señala que:” La prestación de servicios debe realizarse, con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad con eficacia o sea con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes” (p.180)

Esto es aplicable a la consulta externa y a todas las prestaciones de salud teniendo en cuenta que es el primer contacto del paciente con el sistema de salud.

Entonces podemos manifestar que es preocupación del estado la salud física y mental que debe tener toda persona y que tenga un sistema de salud con atenciones rápidas, para ello es importante contar con la disponibilidad de los bienes y servicios y con acceso de los servicios oportunos de calidad y humanidad y equidad.

Sánchez-Moreno (2014) afirma que en el sistema de salud “es muy importante cómo se protege a la persona contra los costos de la enfermedad y sus secuelas, cuál es el costo-beneficio de las prestaciones y cómo y en qué magnitud se recaudan los ingresos para el financiamiento” (p.8), lo cual se debe realizar sin perder de vista la calidad percibida por los pacientes, es por ello que es muy importante medir la de calidad en salud, está también responde a la perspectiva de quienes o para quienes se defina.

Para Vargas, Valecillos y Hernández (2013) es bueno acotar que su definición abarca todas las cualidades con las que debería contar la prestación del servicio para considerarse de utilidad al usuario-paciente, lo cual implica que la prestación del servicio tiene rasgos de calidad cuando sus características ya sean tangibles o intangibles satisfacen las expectativas del Usuario-paciente.

La Royal Society of Medicine (como se citó en Fajardo-Dolci, Gutiérrez y García-Saisó (2015), considera que “el acceso a los servicios de salud es un concepto complejo que se mide a través de cuantificar las personas que necesitan atención médica, las que ingresan al sistema y las que no ingresan” (p.182). Se considera que el concepto de acceso debe abordarse cuando menos en cuatro dimensiones: disponibilidad, capacidad, de los servicios para ser utilizados con el propósito de otorgar atención médica equitativa.

La consulta externa se ve afectada por la existencia de barreras para la utilización de los servicios así como las barreras económicas, el reconocimiento por el paciente de sus necesidades de servicios, públicos de salud son acciones que por lo general son gratuitos, pueden haber costos extra que no son tomados en cuenta ni siquiera en un esquema de aseguramiento, los pacientes no pueden tener un tiempo perdido por faltar de barreras organizacionales, diferimientos y tiempos de espera a causa de sobredemanda o una utilización ineficiente de los recursos,. Se debe tener en cuenta a las disposiciones sociales para acceder a los servicios de salud y los factores culturales de los individuos es preciso señalar que no hay una manera única de ser altamente eficiente en los sistemas y servicios de salud, si se emplean los mecanismos adecuados para reducir al mínimo o eliminar todas aquellas acciones, procesos, definiciones, estilos y modos de decidir que generan consumo de recursos, y que no aportan valor al paciente, a su familia y a los ciudadanos. Es cierto también que el problema no es tan simple, pues por una parte está la excelencia en salud en los términos contemporáneos y por la otra cómo hacer que los recursos respondan a esas condiciones.

Si nos referimos a la excelencia, no se limita al acto asistencial propiamente dicho, a cumplir con la "satisfacción del paciente", tampoco a la exhibición de unas estadísticas "impresionantes" y mucho menos a las grandes cifras financieras de que pudiera disponer, sino que abarca una mirada integral donde, por una parte está el paciente como centro y beneficiario principal de la atención y por otra, el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles que permitan asegurar la sostenibilidad del sistema, sin lo cual todo lo demás permanece inseguro.

Para Carnota (2015) las metas fundamentales como la cobertura sanitaria universal no dependen tanto del volumen que tengan los fondos financieros conseguidos, sino de la capacidad de los sistemas públicos de salud para alcanzar un empleo óptimo de los recursos disponibles”, que como veremos más adelante, es algo muy diferente a intentar, de cualquier manera, reducir el gasto sanitario.

El aseguramiento universal en Salud exige que las Instituciones de Salud tengan claro todos los elementos que determinan su capacidad operativa para poder establecer estructuras de costos reales que permitan asignar presupuestos adecuado y garantizar la continuidad de las atenciones de salud para cubrir la creciente demanda, de acuerdo a los lineamientos de la política tarifaria y la estructura de costos según las normas dictadas por el. (MINSA, 2009)

El Aseguramiento Universal de Salud incrementa la demanda de atenciones del sistema de salud, la cobertura de la misma se debe realizar sin afectar la calidad con la que los usuarios reciban la atención, por ello es necesario no disminuir la satisfacción del usuario externo.

La satisfacción del usuario externo es medida regularmente desde el año 2011, a través de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (MINSA, 2011). Los resultados de las encuestas que evalúan las expectativas y la percepción del usuario en una escala de Likert del 1 al 7, la diferencia de ambas proporciona un valor que se califica como satisfecho (cero o mayor) o insatisfecho (negativo), si se alcanza un valor mayor a 60% de satisfecho corresponde a la categoría “aceptable” mientras que si no lo supera corresponde a la categoría “por mejorar”.

El resultado de la encuesta SERVQUAL nos lleva a buscar las causas de la insatisfacción, las cuales se relacionan con el servicio prestado.

Es preciso señalar que es necesario conocer si la capacidad operativa con la que se atiende las prestaciones a los pacientes en la consulta externa, se relaciona con la calidad percibida de satisfacción de la atenciones consulta externa, lo cual nos va llevar a establecer qué medidas se deberían de tomar para brindar

una mejor atención a los pacientes buscando el mejor uso de los recursos económicos.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 A nivel internacional

Ramirez (2016) en su tesis *Caracterización de los sistemas de costos de los Hospitales de nivel II del departamento de Caldas. Estudio de casos de los Hospitales San Marcos de Chinchiná, San Félix de La Dorada y Felipe Suárez de Salamina*. Universidad Autónoma de Manizales, Colombia. Tesis para obtener el Grado de Maestría en Administración de Negocios. El objetivo de este estudio fue describir las características de las entidades hospitalarias de Nivel II del departamento de Caldas. La población estuvo conformada por los tres Hospitales se realizaron cinco entrevistas semiestructuradas. El tipo de investigación que se realizó fue de carácter descriptivo, el diseño es no experimental de corte transversal. Concluye: Que las entidades hospitalarias objeto de estudio, no cuentan con un sistema de costos formalmente establecido, tal y como las normas lo determina, sino que, además, esta situación deriva en que las áreas financieras de las entidades no ofrecen información confiable y periódica que le permita a la gerencia conocer los costos relacionados con los productos y servicios que ofrece. Se puede extraer que, aunque existen sistemas de costos implementados y funcionales estos no se relacionan con la toma de decisiones basada en la calidad del servicio o la gestión de la salud, costo como una consideración económica fundamental de las organizaciones, tales justificaciones no pueden leerse desde una sola perspectiva, en ninguno de los contextos, tanto del servicio como de la eficiencia económica. Se ha decidido tomar como antecedente a esta tesis porque señala ambas variables como es gestión de costos y la calidad de los servicios de salud, estos no se relacionan con la toma de decisiones, pese a que en Colombia es obligatorio el constar con un sistema de gestión operativa de costos.

Sanchez (2012) en su tesis *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*, Universidad Autónoma de Nuevo León México. Tesis para acceder el grado de Maestría en Ciencias en Salud Pública. El objetivo general fue determinar el grado de

satisfacción de los usuarios que acuden a la consulta externa: infraestructura, accesibilidad, trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta. La población objeto al estudio tomo la muestra seleccionada no probabilístico, por conveniencia, la muestra fue tomada a 246 usuarios de la consulta externa. El tipo de investigación es analítico descriptivo y transversal ya que se buscó conocer el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa en el periodo de estudio El investigador arribó a las siguientes conclusiones: Para este estudio se puede concluir que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa en esta institución está asociada a dimensiones como la infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables: bien iluminadas (valor de p 0.000), mobiliario confortable (valor de p 0.042), temperatura ambiente agradable (valor de p 0.000) y de limpieza en general adecuada (valor de p 0.001). Es importante señalar que las instalaciones y equipo de esta unidad de medicina familiar son relativamente nuevos, motivo por el que los usuarios pudieron evaluar bien este aspecto, Se encontró además que la satisfacción está asociada también para las dimensiones de trato personal en donde la percepción del usuario en general califica como bueno el trato en el área de admisión (valor de p 0.000), buen trato del personal (valor de p 0.015), buen trato al ser recibido por el medico (valor de p 0.000) y buen trato del médico (valor de p 0.000), estando satisfechos en general con el trato recibido por parte del personal administrativo de admisión, del personal de enfermería y de los médicos, no obstante es necesario poner especial atención al porcentaje de los usuarios que manifestaron que el trato que recibieron no fue el adecuado. Se encontró asociación de la satisfacción con el tiempo de consulta en donde el 85 % de los usuarios señaló que este tiempo les pareció entre bueno y muy bueno, un 70.3 % mencionó que la consulta duró entre 11 a 15 minutos lo que concuerda con los referentes nacionales e internacionales de calidad. Por otra parte, no se encontró relación de la satisfacción con los tiempos de espera en sala ya que a pesar de que un 54.5 % señaló que ésta espera les pareció corta, existe otro 34.6 % que percibió que esta espera fue entre Larga y Muy larga, es de destacar que 29.3 % respondió que tuvo que esperar de 1 hora a más de 2 horas para ser consultado por el médico.

Paez (2010) en su tesis *Propuesta de la Re-ingeniería de la consulta externa de un hospital provincial de la Escuela Superior Politécnica del Instituto de Ciencias Matemáticas 2010*. Tesis para obtener el Grado de Magister en Gestión de la Productividad y la Calidad, en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador del año 2010. El objetivo principal fue realizar una propuesta de reingeniería a los procesos que impliquen un mejoramiento en la calidad del servicio recibido por los pacientes del Hospital Provincial. La información fue recopilada a través de la observación, entrevistas y encuestas de satisfacción, la población de la ciudad de Babahoyo con un millón quinientos cuarenta mil (1'540.000) habitantes, la muestra del estudio son los casi doscientos cincuenta (250) usuarios. El tipo de investigación que realizó fue observacional, cuantitativa. El investigador arribó a las siguientes conclusiones: No se dispone de una estructura funcional establecida que sea congruente con la realidad local. Constituye un avance acertado el establecimiento de los procesos sistémicos y de apoyo en el hospital, sin embargo, falta difusión a todo el personal involucrado.

Estructura física adecuada para la demanda espontánea de usuarios. Sistema de información y manejo de datos de historias clínicas, deficiente y obsoleto. Tiempo de espera prolongado para la atención médica. Aglomeración de usuarios debido a lentitud en el manejo de los datos para la asignación de consulta médica, escaso personal de enfermería para la preparación de pacientes. Se ha decidido tomar como antecedente a esta tesis porque evalúa la calidad de la atención que se brinda en el Hospital Provincial, y que de la misma manera se evalúa en la atención de la consulta externa a través de un análisis científico-administrativo de la prestación del servicio, para comparar resultados con presente trabajo que busca analizar y evaluar la satisfacción del usuario en la consulta externa.

Saboya (2005) en sus tesis *Gestión de servicios hospitalarios públicos: Estudio comparativo entre hospitales de la región del noroeste de Brasil y Cataluña de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Barcelona, año 2005*. Tesis para acceder el grado de Doctor en Ciencias Económicas Empresariales. El objetivo principal fue el estudio comparativo de la gestión de los servicios hospitalarios públicos de Barcelona (España) y Fortaleza (Brasil). El tipo de

investigación que se realizó es de nivel descriptivo, cualitativo, el diseño de la investigación es no experimental porque el autor solo realiza la comparación observacional de las realidades de los hospitales de dos ciudades de países distintos (España y Brasil). De acuerdo al análisis el investigador arribó a las siguientes conclusiones:

La descripción de los hospitales investigados con un total de seis hospitales, siendo que tres ubicados en la ciudad de Barcelona y los otros tres en la ciudad de Fortaleza fueron elegidos los tres más grandes hospitales de la ciudad brasileña. A pesar de Fortaleza tiene casi la misma población que Barcelona, no hay una infraestructura de los hospitales, que, aunque sean los más grandes de la ciudad brasileña, Son inferiores con relación al de la ciudad de catalán. Cuando se observa los números de consulta externa, los números no son tan dispares, con excepción del HVDH, que es el hospital más grande del estudio por parte de la ciudad de Barcelona, no existiendo similar con fortaleza. Pues, a pesar del número de camas y de los funcionarios (médicos y enfermeros) son inferiores en Fortaleza, se nota un gran número de consultas. Eso se suponía en concluir que la calidad de la atención junto al paciente sería baja y que estaría reflejado en las respuestas de los usuarios en las encuestas.

1.2.2 A nivel nacional

Ruiz (2017) en su tesis *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016* de la Universidad Cesar Vallejo, Tesis para obtener el título de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud. Tuvo como objetivo Conocer la relación entre el grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el hospital EsSalud II - Tarapoto 2016; se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 377 usuarios de los servicios de EsSalud Tarapoto. Concluyendo que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción en el hospital EsSalud II – Tarapoto, debido a que el valor de p es de 0.255 lo cual indica que es un valor positivo y el nivel de significancia es de 0.000, este resultado es

menor que 0.05 dando como resultado que se acepta la hipótesis alterna. 5.2. El nivel de la calidad de atención en el hospital EsSalud II – Tarapoto, de los usuarios se encuentran en un nivel bueno con un 33%, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 67%. 5.3. Los usuarios externos del hospital EsSalud II – Tarapoto, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo en un 76%, mientras que un 24% se encuentran regularmente satisfechos.

Siaden (2016) en su tesis *Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho año 2016* de la Universidad San Martín de Porras, Perú. Tesis para acceder el Grado de Maestro en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud. Tuvo por objetivo el evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. La población fueron todos los pacientes que acudieron en el turno tarde a la consulta externa, el muestreo fue intencional o por conveniencia. Este tipo de muestreo. Siendo la muestra un total de 100 pacientes que acudió al consultorio externo del Hospital de San Juan de Lurigancho en el mes de enero. El tipo de investigación que se realizó fue cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, según el momento que se toma los datos (prospectivo) y no experimental. Se arribó a las siguientes conclusiones: Existe un predominio evidente del género femenino entre los usuarios estudiados, con un promedio de edad que comprenden entre los 18 y 36 años. La calidad de atención global de los usuarios en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho fue de 71,42%. El nivel de satisfacción por dimensiones fue para: Dimensión de confiabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles fue 71,42%. Dimensión de responsabilidad fue de 57,14%. Los atributos de usuarios satisfechos fueron la comunicación que el médico tuvo con el usuario. Se ha tomado como antecedentes esta tesis debido a que utiliza la encuesta SERVQUAL para hallar el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa de un Hospital en Lima, es decir ayuda a evaluar la aplicabilidad del instrumento Servqual.

Tola (2015) en su tesis *Influencia de la Gestión Administrativa en los servicios de salud de los hospitales Nivel III de ESSALUD de la región de Puno*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración. Tuvo por objetivo, el describir la

problemática que experimentan los Hospitales III de Essalud de la Región Puno; La población en estudio está conformada por todos los profesionales de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno, con una población total de 1047. En el tipo de esta investigación se utilizó el método descriptivo, de nivel descriptiva-explicativa-correlacional. El diseño de investigación que se empleó fue el diseño no experimental, transversal., se ha encuestado a 561 personas entre (Profesionales, Técnico y Auxiliar) y el Hospital III Essalud Juliaca con una población de 486 (Profesional, Técnico y Auxiliar), que hacen una población total de 1047. El investigador arribo a las siguientes conclusiones: La gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, aún no se actualizan en lo referente a la tecnología del colaborativo de mejoramiento en servicios de salud, así mismo la gestión administrativa actual no tiene previsto implementar planes y/o proyectos de mejora continua; es decir los directivos de la áreas de salud no se preocupan por contar con planes de mejora continua en servicios de salud; y pareciera que no desean lograr los estándares de calidad de prestación de servicios de salud. Puno no saben exactamente sobre cómo se produce servicios de salud de calidad; es decir en lo referente a gestión administrativa de hospitales, no tienen definido cómo estandarizar los procesos clínicos sobre la base de la mejor evidencia disponible a fin de decidir que tecnologías se adoptan, que procedimientos se utilizan, y cuáles son los perfiles idóneos de los recursos humanos necesarios.

Dusek (2005) en su tesis *Determinación de las Percepciones de los que intervienen de los usuarios sobre factores que intervienen en la comunicación con el medico durante la consulta externa de gineco obstetricia del hospital Santa Rosa del MINSA* de la Universidad Pontificia Universidad Católica Tesis para acceder el grado de Magister de Comunicaciones. El objetivo fue conocer la percepción de las usuarias sobre los factores que intervienen en la atención del médico de la consulta externa. La población de 3,438 usuarias atendidas. El tipo de Investigación nuestro estudio es de tipo exploratorio. Nuestra investigación se torna un estudio descriptivo. El diseño de nuestra investigación es de tipo no experimental de tipo

transversal o transaccional, El investigador arribó a las siguientes conclusiones: La percepción de las usuarias respecto a la comprensión en la comunicación con el médico, es que éstos no se esfuerzan, ni se preocupan por ser comprendidos, no cuidan las palabras y el lenguaje que utilizan. La mayoría de los médicos no se preocupan por saber si la usuaria entendió la explicación y/o instrucciones que ofrecieron, por lo que generalmente son las usuarias las que piden que el médico repita las instrucciones. El discurso de la mayoría de los médicos se concentra específicamente en el campo médico terapéutico, más no emocional y humano. Se olvida una herramienta importante como es el grado de empatía necesaria para el mejoramiento de la comunicación médico - usuaria y por ende la medicación del paciente. Las usuarias perciben una mayor empatía por parte de los médicos del sexo femenino porque ellas han vivido las mismas experiencias ginecológicas. Pese a la falta de existencia de empatía de parte de los médicos hacia las usuarias, éstas en general consideran al doctor como un amigo por la confianza. La atención brindada por los médicos hacia las usuarias, es percibida por ellas a través de la comunicación verbal y no verbal. Las usuarias manifiestan que algunos médicos con su forma de expresarse, sus actitudes y gestos hacen que se reduzca la potencialidad comunicadora médico -usuaria en una consulta externa, ósea que se instalan barreras. La duración del tiempo de una consulta, es decir de la entrevista médico –usuaria es considerada un factor importante para la atención que le pueda brindar el médico en la comunicación, algunas de ellas quedan insatisfechas con el tiempo brindado.

1.2.3 A nivel local

El Instituto de Ciencias Neurológicas realiza la prestación médica en la consulta externa. Dentro de este contexto la institución busca de alguna manera el diseñar y perfeccionar los mecanismos para optimizar el proceso de gestión en la administración basadas en actividades operacionales de la gestión administrativa y para ello deben contar con herramientas necesaria para que puedan atender y cubrir las expectativas de la población.

De acuerdo al reporte estadístico del año 2017 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en particular la consulta externa ha presentado 82,380

atenciones en consulta externa, las atenciones están distribuidas en 16 especialidades y subespecialidades, que es realizado por 77 médicos que realizan atenciones de consulta externa 1 a 3 veces por semana de acuerdo a la programación por su especialidad.

Las Atenciones se realizan en el Área de Consulta Externa, a cargo del Departamento de Atención de Servicios al Paciente (DASP), en 32 consultorios médicos, las atenciones están distribuidas en 2 turnos.

En el año 2009 se emitió la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud (República, 2009) y su Reglamento aprobado mediante DS N° 008-2010-SA, en la que refiere “Todos los peruanos tendrán acceso a un seguro de salud , a través del acceso a un Plan de salud que garantice un conjunto de prestaciones, independiente del régimen de aseguramiento que elijan”, siendo obligatorio y progresivo, establece que todos los peruanos deben tener un seguro para la cobertura en salud y en aquellos de escasos recursos económicos el estado le brinda el aseguramiento universal gratuito a través del Seguro Integral de Salud (SIS) el cual ha venido financiando las atenciones de los pacientes. En el INCN se observa que la cobertura de pacientes SIS en la Consulta Externa ha sido el año 2016 el 54.3% de las atenciones, mientras que los pacientes pegantes alcanzaron el 45.7% de las atenciones.

Los pacientes proceden de Lima Metropolitana y de todo el País, por ser el único establecimiento de salud de Nivel III-2 especializado en Neurología y Neurocirugía.

Debido a que las patologías atendidas en el INCN requieren constante control de los pacientes, estos asisten en promedio a 3.3 atenciones al año lo cual lo convierte en pacientes cautivos.

La deserción de los pacientes citados para control en consulta externa alcanzó el 30.3%, ocasionando una pérdida de la capacidad operativa.

Por otro lado, se observa que el DASP carece de instrumentos de orientación para la atención de la consulta externa como son Guía de Práctica Clínica, Guías

técnica de procedimiento, Directivas administrativas, lo cual es muy importante para determinar los elementos del proceso que van a determinar la capacidad operativa en cuanto al recurso humano, tiempos, insumos, equipamientos entre otras.

Los servicios complementarios han cubierto en parte la carencia de personal en el año 2016, utilizando los consultorios físicos en el turno de la tarde, con el propósito de atender la demanda insatisfecha; sin embargo, el cierre del servicio por el SIS, el Instituto se vio afectado al disminuir su oferta en el turno de la tarde, afectando la capacidad operativa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Capacidad operativa de la consulta externa

Capacidad operativa

Chase, Jacobs y Aquilano (2009) refieren que “la capacidad en un sentido general, puede considerarse como el total de la producción que un sistema genera durante un periodo específico.” (p.122)

La capacidad total o capacidad operativa se define al conocimiento y utilización que optimicen los servicios, bienes disponibles para fabricar la producción, lo que se debe disponer de sistemas o procesos que conduzcan para lograr a una mayor cantidad de venta o producción con menor costo, así como infraestructura, es un signo verídico de fortaleza estructural de una compañía. De hecho, es el elemento esencial de la competitividad, que, si se acompaña del beneficio apropiado para el cliente, puede abonar importantes retornos de largo plazo.

La capacidad operativa le corresponde considerar, recursos y los insumos son necesarios para los servicios brindados dependiendo de lo que se pueda producir. Como se puede observar la capacidad operativa depende de una buena planificación, que admite ordenar los insumos requeridos para la elaboración del producto final o el servicio; en salud, especialmente en la consulta externa los procesos administrativos son numerosos por ello se requiere de insumos,

equipamiento y sobre todo de los recursos humanos el no considerar pueden afectar la producción así con los mejores recursos disponibles.

El nivel de capacidad operativa tiene repercusiones críticas en el índice de respuesta de las instituciones, la estructura de sus costos, sus políticas administrativas y el personal de apoyo que requiere para el logro de sus objetivos, si la capacidad no es adecuada, el servicio podría volverse lento, lo cual podría llevar a perder clientes o permitir que los competidores entren al mercado: En el caso del sector salud, propiamente el de la consulta externa se desarrolló las prestaciones con el propósito de recuperar los recursos y asegurar las atenciones así como la continuidad, es preciso contar con una capacidad operativa que demande procesos ágiles teniendo en cuenta que el paciente está siempre demandante.

Fajardo-Dolci, Gutierrez y García-Saisó (2015) refieren que: “El derecho a la salud y su forma operativa desde la perspectiva de la respuesta social organizada en salud –esto es el derecho a la protección de la salud– son el sustento principal para el impulso global de la cobertura universal en salud. De forma práctica, esta cobertura universal implica la conexión entre la demanda y la oferta de servicios (promoción, prevención y atención)” (pp.180 -186).

La posibilidad que tiene cada individuo de la cobertura universal requiere hacer uso de los servicios cuando lo requiera, es la expresión efectiva y el acceso a las prestaciones de salud, así los elementos centrales de la oferta y la demanda, incluye la disponibilidad de recursos y la prestación adecuada (calidad), El mismo autor señala que hay que tener en cuenta la promoción y prevención hasta los aspectos curativos, garantizando el financiamiento y la provisión de servicios en términos de salud de la población.

De acuerdo a los autores, las instituciones prestadoras de servicios de salud cuentan con tres elementos principales para las instituciones prestadoras de servicios de salud, particularmente en el ámbito del sector público: el acceso, la calidad y los costos, los cuales son determinantes de la capacidad operativa.

Draganchuk y Acevedo (2009) afirman que: “El análisis de la capacidad operativa del sistema de servicios de salud público se inicia con el reconocimiento de las estrechas relaciones existentes” unirse los procesos y sus características globales de desarrollo económico y el grado de avance en la interpretación, aplicación y uso del conocimiento científico y tecnológico en materia de salud y las modalidades de organización de los recursos humanos y materiales que hacen posible la prestación de servicios a la población. (p.2)

Según la OPS (2000, como se citó en Draganchuk y Acevedo, 2009), refiere que la “capacidad operativa se puede definir en tres niveles: Micro, intermedio y macro”. De esta manera lo definen en el nivel micro como la capacidad operativa a partir de “la combinación y el uso de recursos por un establecimiento para la producción de actividades, tales como consultas u hospitalizaciones” (p.12), en el nivel intermedio la capacidad operativa la desarrollan como a la “captación de recursos y su distribución entre las unidades productoras de servicios”. También se entiende por la asignación de recursos a los establecimientos respectivos, tarea bajo la responsabilidad de las instituciones a las que pertenecen los establecimientos de salud; mientras que en el nivel macro, la capacidad operativa se fundamenta en la asignación de recursos teniendo en cuenta las prioridades, la asignación de recursos y en la formulación de políticas. Estas son actividades desarrolladas por los niveles decisorios y planificadores del gobierno en temas vinculados a la salud para todo el país.

Entonces se dirá que la capacidad operativa del nivel micro entendemos por el uso de recursos para la producción de actividades como la consulta externa, mientras que el nivel intermedio es la captación de los recursos económicos por las instituciones de salud, en este caso la captación de recursos es través de la consulta externa, que se realiza a pacientes que acuden a nuestra Institución.

El Banco Mundial (2016) en cuanto a la relación entre la capacidad operativa y la satisfacción de los pacientes refiere que “la capacidad de provisión está directamente ligada con la satisfacción de la población” (p.21). SUSALUD realizó la encuestas nacionales de satisfacción de usuarios, y de acuerdo a un estudio antropológico que realizó dentro del marco de la preparación de este documento

coinciden en que las quejas más importantes de los usuarios del sistema de salud se refieren a los tiempos de las citas que espera en las áreas de admisión, y a la falta de medicamentos que deben ser cubiertos por los seguros. Además, el estudio evidencia que la separación de provisión de servicios entre el MINSA y EsSalud, y las disconformidades obvias de atención y calidad, generan insatisfacción de los usuarios del sistema público, de acuerdo a este documento se ejecutó el evento público, en el cual Janice Seinfeld profesora de economía de la Universidad del Pacífico refiere que “la calidad de los servicios es una cadena que se rompe en sus puntos más débiles como son el recurso humano y el recurso físico que son insuficientes para la calidad del servicio esperado.”

Respectivamente lo que refieren sobre los recursos, el término se refiere a los recursos físicos, humanos y materiales involucrados en la producción de bienes o servicios; También manifestaron que todos los recursos deben generar un producto o servicio. En Economía, los diferentes autores manifiestan que los recursos son esos factores que cuando se combina, son capaces de generar valor en la producción de los bienes y los servicios. La Organización Panamericana de la Salud (2010) señala que “la metodología de gestión productiva de los servicios de salud, hace referencia a una oferta establecida con características fundamentales de infraestructura, recurso humano, recurso técnico y estándares de calidad” es así que se debe cubrir todas las necesidades de la demanda a través de todos los procesos de la mediciones de eficiencia con el propósito de mejorar la calidad de todos los establecimientos como metas institucionales. Es importante señalar que se debe proveer de todos los insumos y lograr determinar los diferentes procedimientos, manuales, guías que sean necesarias para garantizar el cumplimiento apropiado del manejo de los productos y servicios, con las características y estándares de calidad esperados.

En el proceso de producción “las operaciones, naturalmente, pueden realizar planes efectivos para la programación del trabajo y para la utilización efectiva de la capacidad y otros recursos. La disponibilidad de acceso a toda la información relevante para la planificación hace que esto sea posible” (Chapman, 2006, p.181), en tal sentido es necesario determinar cuáles son los recursos disponibles para la

producción, en nuestro estudio se refiere a la producción de prestaciones médicas asistenciales en la Consulta Externa.

La Resolución Ministerial 195-2009-MINSA refiere que: “El costo estándar de los procedimientos médicos, representa el costo planeado que se establece antes que se inicie la producción y está basado en protocolos o guías de atención médica, los cuales siguen patrones de producción estándar, en condiciones de rendimiento eficiente de los recursos involucrados” (p.3).

Esto constituye pues, los elementos de la capacidad operativa para la producción de servicios de salud.

Los elementos o factores de producción que integran el costo estándar de un producto son: Recurso Humano, insumos, Servicios Básicos, Equipamiento Básico, Infraestructura, Servicios administrativos y Servicios generales.

Dimensiones de la variable: Capacidad operativa

Recursos Humanos

Mayta, Mejia, Riega, Rojas, Posso y Mezones (2011) afirman que “los recursos humanos son “la base de los sistemas de salud y su presencia determina en gran medida el éxito de su funcionamiento” (p.187)

Los recursos humanos son indispensables para hacer viables los sistemas de salud y promover la salud con equidad, eficiencia y calidad. Más aún, se constituyen en condición básica para el desarrollo efectivo de las políticas sanitarias.

Por ello es importante que se conozcan las brechas de recursos humanos en salud teniendo en cuenta que los estándares y las brechas pueden ser reajustadas según las políticas de salud; sin embargo, una política de salud que privilegie la atención en el primer nivel y la relación que exista en el segundo y tercer nivel, mejorando la atención en la consulta externa, dando mayor protección y atención a aquellas poblaciones más vulnerables.

Insumos

Según la RAE (2018) se refiere a la palabra insumo, como “conjunto de elementos que toman parte en la producción de otros bienes” (párr.1).

Entonces manifestaremos que en la consulta externa los insumos o bienes necesarios para ejecutar una atención o la prestación médica de salud, es importante contar con los bienes, como medicamentos, materiales médicos y productos similares, utilizados en la prestación para la atención de los pacientes que acuden al INCN.

Seminario (2011) Refiere que “la necesidad y rescata la viabilidad, de implementar mecanismos de gestión en el sector público, particularmente para el suministro de productos farmacéuticos e insumos médicos en las direcciones regionales de salud, similares a los utilizados en el sector privado” (p.5) asimismo “Lo que se tiene que garantizar es la oferta adecuada de medicamentos e insumos, donde se producen los servicios de salud”. Es impórtate tener en cuenta que los pacientes serán los pobladores que asistan al establecimiento de salud, teniendo en cuenta que los usuarios inmediatos de la cadena de suministro serán las farmacias o puntos de expendio”. (párr. 5)

El MINSA (2009) atribuyen a los materiales médico fungible, suministros, reactivos, entre otros, para la prestación de los diferentes atenciones que se realiza como necesarios para la prestación de los diferentes medios médicos que se van a costear, en la que la cantidad esta determinados en el Protocolo, Guía de atención o Guía de Práctica Clínica del servicio o procedimiento a costear, acción necesaria para mejorar la capacidad operativa de una atención.

Servicios Básicos

Los costos se determinan por servicios públicos como agua, energía y teléfono, y hoy en día sistema informático y la red de comunicaciones están siendo muy importantes es por ello que desarrollamos en la estructura de costos de la capacidad operativa estos servicios que son necesarios para la atención en la consulta externa.

La energía es fundamental para el funcionamiento de las distintas unidades y áreas de los hospitales, Admisión, Pasillos, en todos estos lugares se requiere la climatización producida por la combustión de petróleo o gas, o el uso de electricidad; la iluminación producida por la electricidad; el vapor producido por la transformación del agua mediante la combustión de petróleo o gas; el agua del sistema de agua potable” (Lohr, Gauer, Serrano , & Zamorano , 2009)

Asimismo, Zambrano, Chafla, Moreira y Cuzme (2015) hallaron que el sistema informático es de mucha importancia tenerlo con un sistema en la nube, esta permite llevar un control de cada una de las prestaciones de una cita médica previa y que se registran las referencias y las atenciones realizadas en todo momento y saber que el paciente ha sido atendido. (p43)

Equipamiento básico y complementario

Se tiene que tener en cuenta que el equipamiento y su rendimiento son necesarios para la adecuada prestación de algunos procedimientos médicos, los equipos con sus respectivos precios de mercado se tendrán que consignar la valorización de cada precio de mercado que tiene el equipamiento. Este valor económico será relacionado con los tiempos de vida media útil de acuerdo a su depreciación.

“Se debe mencionar que el rendimiento debe calcularse tomando en consideración, fundamentalmente, las horas por día y los días por mes en los que regularmente debe funcionar este tipo de equipamiento, así como las tasas de utilización por rubro” (Seimer, 2007).

Infraestructura

De acuerdo a la Resolución N° 862-20154/MINSA aprueba la Norma Técnica de Salud NTS Nª 119-MINSA/DGIEM-V-01 “Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención” Esta directiva tiene como objetivo específico, el establecer el diseño con los criterios mínimos en los establecimientos dando alcance sobre la infraestructura física del establecimiento del tercer nivel de atención.

Este documento tiene por definiciones operativa el dar a conocer varias definiciones, de las cuales para este trabajo tomaré como referencia la definición de Ambiente Prestacional “es el ambiente donde se desarrollan las prestaciones de salud para los usuarios de un establecimiento de salud” (MINSa, 2015, p.15).

La capacidad física “son las características físicas de una edificación que permita su funcionamiento adecuado para que fue diseñada” (MINSa, 2015, p.18).

Se tiene que tener en cuenta el tiempo que tiene nuestro Instituto por la antigüedad más de 300 años de antigüedad, es por ello que el efecto del tiempo presenta daños estructurales y que el mantenimiento es oneroso y el estado da muy pocos recursos para la rehabilitación.

La capacidad operativa para la atención sanitaria, y para tener la seguridad del paciente y concordante con la calidad del servicio es necesario contar con una infraestructura moderna y segura la cual esta institución no la tiene de acuerdo a lo emitido por el Ministerio de Salud.

Es por ello que no podemos tener una cobertura y eficiencia acción que se medirá en la tesis que se está elaborando.

Servicios administrativos

En cuanto al análisis de costos de la atención médica hospitalaria Cortés, Flor y Duque (2002), señala que “en la mayoría de las soluciones propuestas para controlar los gastos de la salud tales como la regulación de precio, capitación y la administración del cuidado médico, no se dirigen hacia la eficiencia técnica desde la perspectiva del hospital” (p.48). El concepto de costos fijos y variables tiene implicaciones importantes para controlar los gastos del cuidado de la salud considerar la necesidad de mayores informes en las diferencias de costos entre hospitales y la ventaja de conocer la información de costos y su estructura para establecer una política apropiada de contención y planeación de los costos en hospitales y clínicas se define la distribución de los costos fijos y variables para el cuidado médico.

Servicios generales

Pulgar (2018) manifiesta que los “servicios generales en la empresa moderna” manifiesta que los Servicios Generales son la pieza fundamental para el funcionamiento de toda organización, bien sea grande o pequeña de manufactura o de servicios” (p.34). Los Servicios Generales tiene como objetivo el propiciar que los ambientes de trabajo se encuentren óptimos, teniendo en cuenta que siempre la responsabilidad del mantenimiento de los el servicio que se da a los clientes así como la mejor imagen a nuestros trabajadores como a nuestros visitantes, sin los Servicios Generales, toda institución privada como pública no puede realizar sus actividades, sin contar con la prestación de estos servicios generales ya que les compete desde la limpieza, la seguridad física de nuestros inmuebles dando una calidad de atención a los trabajadores, clientes, es así que el mejorar los procesos, y velar por el correcto uso de las áreas y materiales de oficina, talleres, depósitos, almacenes y de esta forma se tendrá el ahorro de los recursos financieros.

1.3.2 Satisfacción del usuario de consulta externa

El Hospital Universitario del Valle, “Evaristo García”, HUV (2010) afirma que:

La iniciativa de identificar la percepción de los usuarios frente a la calidad de la atención y servicios de salud y desarrollar la línea de base, aplicando un primer proceso de medición de esta percepción de los usuarios sobre la calidad, mediante un proceso extramuros y con la aceptación voluntaria y participación anónima de los usuarios, como criterios claves. (p.17)

Para Villodre, Calero y Gallarza (2014) “la asistencia sanitaria se mide hoy día en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de su dolor o de su autonomía, su sensación de bienestar físico y mental y, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado.” (p.132)

Mediante Resolución Ministerial (MINSA, 2011) que aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo”, este documento técnico contiene

la Metodología Servqual, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman y que fuera diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología Servqual Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Mencionando los criterios de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles, los cuales se describen:

Fiabilidad. Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Capacidad de Respuesta. Disposición de servir a los usuarios y proveerles un Servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Seguridad. Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

Empatía. Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Aspectos Tangibles. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problemas específicos**Problema específico 1:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problema específico 2:

¿Cuál es la relación entre la dimensión insumos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problema específico 3:

¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios básicos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problema específico 4:

¿Cuál es la relación entre la dimensión equipamiento y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problema específico 5:

¿Cuál es la relación entre la dimensión infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problema específico 6:

¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios administrativos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

Problema específico 7:

¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios generales y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La justificación teórica. Esta se basa en la importancia del conocimiento de la capacidad operativa y del rendimiento de las actividades, utilizando herramienta e indicadores que permiten evaluar el desempeño y la calidad de la atención de la consulta externa; por ello se tiene que tener en cuenta “el desarrollo en los campos científicos y tecnológicos, considerando que en la población se manifiesta una significativa sensibilización del paciente frente a la atención medica en la consulta externa” (Chase, Jacobs y Aquilano, 2009, p.123).

Asimismo, nos permite indagar sobre los aspectos teóricos planteados en la normatividad vigente respecto a las dimensiones de la capacidad operativa teniendo en cuenta la estructura de costos de los servicios y fortaleciendo la calidad de la atención.

La investigación del presente trabajo, se realizó observando los resultados de la percepción de la eficiencia de la gestión clínica, a través de la satisfacción del usuario de la consulta externa, de acuerdo con lo manifestado por (Villodre, Calero y Gallarza, 2014), utilizando el cuestionario SERVQUAL para la cuantificación de la percepción.

La justificación metodológica, toma como base la Resolución Ministerial N° 704-2006/MINSA del 26 de julio del 2006, en la que se aprobó la "Metodología de la capacidad operativa para la estimación de costos estándar en los establecimientos de Salud" en ella menciona la metodología de la capacidad operativa del costeo por absorción, la cual fue actualizada el año 2009, mediante la Resolución Ministerial N° 195-2009/MINSA que aprueba la “Metodología para la estimación de costos estándar en los Establecimientos de Salud”, la cual en el Capítulo VI “Metodología para la estimación de costos estándar” refiere que la producción está

basada en protocolos, o guías de atención médica con patrones de producción estándar, basados en actividades que incluyen los recursos humanos, insumos, servicios básicos, equipamiento, infraestructura, servicios administrativos y servicios generales.

La investigación en la consulta externa para valorar la percepción de la calidad utiliza las encuestas en cuya valoración se realiza a través de cuestionarios tipo Likert, en el país el instrumento aceptado es la encuesta Servqual, que se encuentra aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA que aprueba Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.

La justificación práctica, es el resultado de la investigación, derivará en la mejor asignación de los recursos, para la ejecución del procedimiento en la atención de pacientes en la consulta externa, contribuyendo a mejorar el servicio, así como a orientar mejor el presupuesto, porque ya no está basado en los componentes del gasto histórico, sino en mejorar las deficiencias percibidas por los usuarios de la consulta externa.

La capacidad operacional puede ser mejorada de acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto los recursos humanos, el tamaño de las instalaciones, el equipamiento biomédico y la fuerza de trabajo completa que apoye mejor la estrategia competitiva, con una estructura de sus costos que permita mejorar la producción y los gastos administrativos por los servicios de salud y así poder dar una atención de calidad.

Analizar profundamente la naturaleza de la estrategia del servicio y de la percepción del usuario de la consulta externa para lograr conseguir que todas las capacidades operacionales se orienten siempre hacia el paciente y el servicio.

Este trabajo permitirá a nuestra institución como a otras instituciones de salud a practicar el método científico con el propósito de utilizar el instrumento que contribuya a mejorar el desempeño del establecimiento de salud, y resolver la problemática que tiene la prestación a los pacientes en la consulta externa.

Con este estudio se aportará el conocimiento para afrontar las características de la capacidad operativa percibidas por los usuarios que permita implementar acciones dirigidas a brindar servicios que sean valorados por los usuarios de forma ágil y oportuna.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la dimensión insumos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la dimensión servicios básicos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre la dimensión equipamiento y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivo específico 5:

Determinar la relación entre la dimensión infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivo específico 6:

Determinar la relación entre la dimensión servicios administrativos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

Objetivo específico 7:

Determinar la relación entre la dimensión servicios generales y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.

1.7 Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específicas.**Hipótesis específica 1:**

Existe una relación entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específica 2:

Existe una relación entre la dimensión insumos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específica 3:

Existe una relación entre la dimensión servicios básicos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específica 4:

Existe una relación entre la dimensión equipamiento y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específica 5:

Existe una relación entre la dimensión infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específica 6:

Existe una relación entre la dimensión servicios administrativos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

Hipótesis específica 7:

Existe una relación entre la dimensión servicios generales y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de la investigación

Metodología.

El método de investigación que se utilizó en este trabajo es el método hipotético deductivo, el cual “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p.56).

Tipo de estudio.

El tipo de estudio fue básico, ya que “tiene como finalidad el mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2001, p. 32).

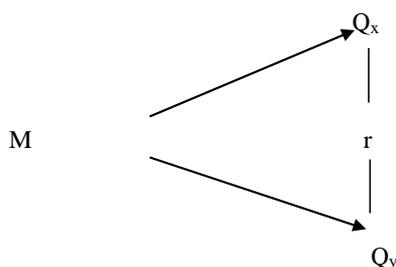
El nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional debido que en un primer momento se describirá y caracterizará la dinámica de cada una de las variables de estudio, seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2010, p. 80).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

Diseño.

Para la investigación realizada se ha usado el diseño:



Donde:

M	Representa la muestra representativa
Qx, Qy	Representan las observaciones de mediciones de las variables
r	Representa el nivel de relación

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable 1: Capacidad operativa de consulta externa

Definición conceptual.

La capacidad operativa son el conjunto de instrumentos y recursos necesarios para la prestación de los servicios de salud en la Consulta Externa.

Definición operacional.

La variable capacidad operativa es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, politómica cuya escala es ordinal.

Para medir esta variable se aplicará un cuestionario consistente en 21 ítems orientados a obtener información que indiquen la percepción que tienen los usuarios de la consulta externa respecto la suficiencia de recursos humanos, insumos, servicios básicos, equipamiento, infraestructura, servicios administrativos y servicios generales.

Los valores de las opciones de respuesta para los ítems del cuestionario fueron: En desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), De acuerdo (3).

Los niveles o rangos definidos para esta variable fueron: Insuficiente [21-42] y suficiente [43-63].

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario de consulta externa

Definición conceptual.

Es la percepción de las expectativas que tiene el paciente que acude a la Consulta Externa, respecto al servicio o atención recibida en el Instituto.

Definición operacional.

La variable satisfacción del usuario de consulta externa es una variable de tipo categórica, de naturaleza cualitativa, politómica para las encuestas de expectativas (E) y percepción (P), cuya escala es ordinal; luego de establecer la diferencia entre expectativas y percepción la variable se transforma en nominal, con los valores Insatisfecho (1) y Satisfecho (2).

Los niveles o rangos definidos para esta variable son: Nada satisfecho [22-29], Poco satisfecho [30-37] y Muy satisfecho [38-42] Por tal motivo se llevaron 2 encuestas con el mismo número de preguntas (22 preguntas), una encuesta que media las expectativas (E) y otra encuesta que media la percepción (P).

Tabla 1.

Operacionalización de la variable: Capacidad operativa de consulta externa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de ítems	Escala de medición	Nivel o rango
Recursos humanos	Cantidad de profesionales médicos	¿El número de profesionales médicos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	1-4	En desacuerdo (1)	Insuficiente [21-42]
	Cantidad de profesionales de enfermería	¿El número de profesionales de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?			
	Cantidad de técnicos de enfermería	¿El número de técnicos de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?			
	Cantidad de técnicos administrativos	¿El número de técnicos administrativos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?			
Insumos	Cantidad de materiales médicos	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son suficientes?	5-6	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)	Suficiente [43-63]
	Calidad de los materiales médicos	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son de buena calidad?			
Servicios básicos	Disponibilidad del servicio de agua	¿Cuenta con los servicios de agua suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	7-10	De acuerdo (3)	
	Disponibilidad del servicio de electricidad	¿Cuenta con los servicios de electricidad suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?			
	Disponibilidad del servicio de teléfono	¿Cuenta con los servicios de teléfono para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?			
	Disponibilidad del servicio de Internet	¿Cuenta con los servicios de internet para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?			
Equipamiento	Equipos necesarios para brindar la consulta médica	¿Cuenta con el equipamiento necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	11-12		
	Instrumentos necesarios para brindar la consulta médica	¿Cuenta con el instrumental necesario para brindar una adecuada atención en la CE?			

Infraestructura	Iluminación Limpieza y orden Estado de mueblería Estado de paredes, techos y acabados	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación? ¿Las instalaciones del INCN se encuentran limpias y en orden? ¿Las instalaciones del INCN cuentan con muebles en buen estado? ¿Las paredes, techos y acabados del INCN se encuentran en buen estado?	13-16
Servicios administrativos	Disponibilidad de historia clínica Atención de personal administrativo	¿La Historia Clínica del paciente se encuentra disponible antes que éste ingrese al consultorio? ¿Recibe la ayuda oportuna de los servidores administrativos cuando la solicita?	17-18
Servicios generales	Seguridad del paciente en CE Condiciones de higiene y salubridad Atención del personal de mantenimiento	¿Cree Ud. que el servicio de vigilancia, garantiza la seguridad de los pacientes dentro de las áreas de la CE del Instituto? ¿El servicio de limpieza, garantiza que los consultorios, salas de espera y baños se encuentren en condiciones de salubridad? ¿Cree Ud. que es oportuna la respuesta de mantenimiento en las áreas de la CE, cuando ocurre algún desperfecto?	19-21

Tabla 2.

Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario de consulta externa.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de ítems	Escala de medición	Nivel o rango
Fiabilidad	Orientación de trámites para CE	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa	1-5	Insatisfecho (1)	Nada satisfecho 22-29
	Cumplimiento de horarios programados	La consulta con el médico se realizó en el horario programado			
	Cumplimiento de programación y orden de llegada	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada			
	Disponibilidad de la historia clínica	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.			
	Disponibilidad de citas	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad			
Capacidad de respuesta	Tiempo de atención en caja o módulo SIS	La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida	6-9	Satisfecho (2)	Poco satisfecho 30-37
	Tiempo de atención en laboratorio	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida			
	Tiempo de atención en servicio radiográfico	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida			
	Tiempo de atención en farmacia	La atención en farmacia fue rápida			
Seguridad	Respeto de la privacidad	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	10-13		
	Minuciosidad en el examen físico	El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención			
	Absolución de dudas y preguntas	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			
	Nivel de confianza inspirada por el médico	El médico que le atendió le inspiró confianza			

Empatía	Atención del personal de CE	El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	14-18	Muy satisfecho 38-42
	Interés del médico por el problema de salud del paciente	El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud		
	Información al paciente o familiares sobre el estado de salud del paciente	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención		
	Información al paciente o familiares sobre el tratamiento a seguir	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos		
	Información al paciente o familiares sobre procedimientos y análisis realizados	El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron		
Aspectos tangibles	Señalización de CE	La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	19-22	
	Personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes	La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes		
	Equipos y materiales necesarios para la atención en consultorio	Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención		
	Limpieza y orden en consultorio	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Será conformada por los usuarios de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, para el cálculo de la muestra, se tomó como referencia los pacientes atendidos en el año anterior, correspondiente al mismo periodo, es decir tercer trimestre del año 2016 y el primer trimestre del año 2017

Tabla 3.

Distribución de la población de pacientes de consulta externa

TIPO DE PACIENTE / MESES / AÑO	PAGANTE	SIS	SOAT	TOTAL	PORCENTAJE
OCTUBRE 2016				9237	
Paciente continuador	2477	4733	2	7212	15%
Paciente nuevo	805	913	1	1719	4%
Paciente reingreso	147	159		306	1%
NOVIEMBRE 2016				7652	
Paciente continuador	2112	3628	5	5745	12%
Paciente nuevo	779	770		1549	3%
Paciente reingreso	216	142		358	1%
DICIEMBRE 2016				6718	
Paciente continuador	1856	3111	2	4969	11%
Paciente nuevo	571	538		1109	2%
Paciente reingreso	299	340	1	640	1%
ENERO 2017				8296	
Paciente continuador	1719	3236	1	4956	11%
Paciente nuevo	822	748		1570	3%
Paciente reingreso	723	1047		1770	4%
FEBRERO 2017				7058	
Paciente continuador	1410	2624	4	4038	9%
Paciente nuevo	830	682		1512	3%
Paciente reingreso	673	834	1	1508	3%
MARZO 2017				8001	
Paciente continuador	1718	3158	2	4878	10%
Paciente nuevo	837	726	2	1565	3%
Paciente reingreso	811	746	1	1558	3%
TOTAL	18805	28135	22	46962	100%

Nota: Oficina de Estadística – INCN

2.3.2 Muestra

Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{Z^2 N.p.q}{(N-1)E^2 + Z^2.p.q}$$

Donde:

n_0 = Tamaño de la muestra

N = Población = 46962

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ($\alpha = 5\%$) = 0.05

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Remplazando valores:

$$n_0 = [(1.96)^2 (46962) (0.5) (0.5)] / [(46962-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)]$$

$$n_0 = 381$$

2.3.3 Muestreo

El muestreo fue probabilístico y estratificado, cuyo detalle se muestra en la tabla N°4; una vez elegidos el número de pacientes en cada mes, se procedió a un muestreo aleatorizado sistemático, eligiendo al primer participante al azar y los siguientes a intervalos fijos, es decir al tercer paciente que se encuentra sentado en la sala de espera de los Consultorios externos del INCN

Tabla 4.

Distribución de la muestra de pacientes de consulta externa

TIPO DE PACIENTE / MESES / AÑO	PAGANTE	SIS	SOAT	TOTAL	PORCENTAJE
OCTUBRE 2017				75	
Paciente continuador	20	38	1	59	15%
Paciente nuevo	7	7		14	4%
Paciente reingreso	1	1		2	1%
NOVIEMBRE 2017				63	
Paciente continuador	17	29	1	47	12%
Paciente nuevo	6	6	1	13	3%
Paciente reingreso	2	1	0	3	1%
DICIEMBRE 2017				54	
Paciente continuador	15	25	0	40	11%
Paciente nuevo	5	4	0	9	2%
Paciente reingreso	2	3	0	5	1%
ENERO 2018				67	
Paciente continuador	14	26	0	40	11%
Paciente nuevo	7	6	0	13	3%
Paciente reingreso	6	8	0	14	4%
FEBRERO 2018				57	
Paciente continuador	11	21	0	33	9%
Paciente nuevo	6	6	0	12	3%
Paciente reingreso	5	7	0	12	3%
MARZO 2018				65	
Paciente continuador	14	26	0	40	10%
Paciente nuevo	7	6	0	13	3%
Paciente reingreso	7	6	0	12	3%
TOTAL	152	228	3	381	100%

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

Las técnicas que se utilizarán en la investigación fueron las siguientes:

La encuesta. Es una técnica que consiste en realizar cuestionarios escritos, las personas faciliten información de primera mano que permite esclarecer el problema desarrollado.

Los instrumentos utilizarán son los cuestionarios.

Variable Capacidad Operativa se aplicará un cuestionario tipo Likert consistente en 21 ítems, con una escala valorativa de tres puntos: En desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), De acuerdo (3).

Variable Satisfacción del Usuario de consulta externa se aplicará una encuesta adaptada de Servqual que consta de 22 ítems, con dos opciones de respuesta: Insatisfecho (1) y Satisfecho (2).

Ficha del instrumento

Validez

Para la variable Capacidad operativa el instrumento fue validado por juicio de expertos.

Para la variable Satisfacción del paciente se utilizó un cuestionario adaptado, como se señala en el numeral anterior.

Confiabilidad

La prueba piloto realizada para medir la confiabilidad fue aplicada a un grupo de 22 pacientes elegidos al azar y que voluntariamente accedieron a responder los ítems.

La confiabilidad se determinó con el Coeficiente Alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente.

Cuando el coeficiente del Alfa de Cronbach está por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si el valor se encuentra entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 sería un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

Tabla 5.

Estadísticas de fiabilidad - Variable Capacidad operativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	21

Tabla 6.

Estadísticas de fiabilidad - Variable Satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	22

2.5 Método de análisis de datos

Los métodos que se utilizaran en la elaboración de análisis de datos son los siguientes:

2.5.1 Estadística descriptiva

La base de datos será elaborada con la información recopilada de ambas variables. Los datos se organizarán y presentarán en tablas de frecuencia y figuras estadísticas para un análisis visual.

2.5.2 Estadística inferencial

Se utilizaron pruebas no paramétricas, no se empleó las medidas de tendencia central. Los datos fueron obtenidos a partir del uso del rango o conteos de frecuencia (Wayne, 2002).

Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de Spearman ya que en las mediciones se aplicaron escalas ordinales.

Clases de correlación

De acuerdo al signo que posee, la correlación se puede clasificar en lo siguiente:

Correlación positiva o directa (+). Ocurre cuando hay una correlación positiva o una variación de razón directa entre dos variables (X e Y). Si la variable X presenta un aumento de medida, entonces la variable Y presentará un aumento de medida. Si hay una disminución de la variable X, ello también implica una disminución de la variable Y.

Correlación negativa o inversa (-). Se presenta cuando hay una correlación inversa o negativa entre dos variables (X e Y). Es decir, si la medida de una de ellas aumenta, el de la otra disminuye.

Correlación nula (0). Se da cuando las variables no están correlacionadas entre sí.

Tabla 7.

Grados de correlación

Valor r	Interpretación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta (muy fuerte)
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta (fuerte o considerable)
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada (media)
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja (débil)
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja (muy débil)
00	Correlación nula (no existe correlación)
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja (muy débil)
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja (débil)
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada (media)
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta (fuerte o considerable)
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta (muy fuerte)
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Hernández 2010

2.6 Aspectos éticos

El objetivo del presente estudio es determinar la relación que existe entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018, en tal sentido indagará sobre las acciones administrativas que resulten un adecuado funcionamiento prestacional, es decir no se tomará datos referentes a intimidad personal, datos de salud u opiniones sobre políticas del sector o la apreciación individual sobre el personal de la

institución, solo se indagará de manera general los aspectos relacionados con las acciones administrativas correspondiente a la capacidad operativa.

Respecto a la satisfacción del usuario, la RM 527-2011-MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, refiere que la evaluación de la satisfacción del usuario externo es el proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención, siendo que la calidad de la atención es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario; por lo cual la prestación y los datos personales referidos a la misma no serán tratados en el presente estudio.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo

Variable capacidad operativa

Tabla 8.

Tabla de frecuencias de la variable Capacidad operativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	300	78,7	78,7	78,7
	Suficiente	81	21,3	21,3	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018.

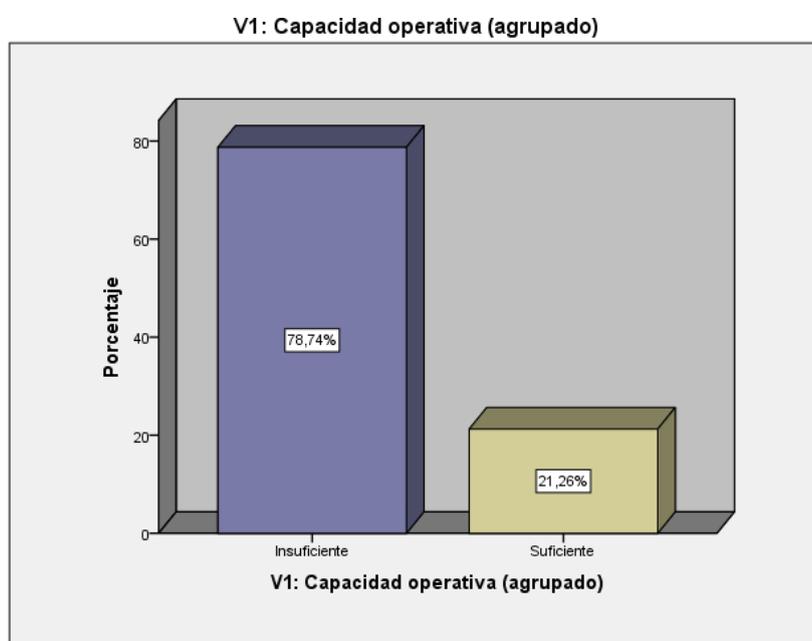


Figura 1. Distribución de frecuencias de la variable capacidad operativa.

En la tabla 8 y figura 1, referentes a la variable capacidad operativa, se observa que el 78.7% de los usuarios de consulta externa del INCN que desarrollaron las encuestas percibe que el nivel de capacidad operativa en un nivel “insuficiente”, mientras que el 21.3% perciben la capacidad operativa de la consulta externa en un nivel “suficiente”. Esto significa que consideran que la capacidad operativa de la consulta externa es insuficiente para la brindar una buena atención a los usuarios.

Dimensión recursos humanos.

Tabla 9.

Tabla de frecuencias de la dimensión Recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	275	72,2	72,2	72,2
	Suficiente	106	27,8	27,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018.

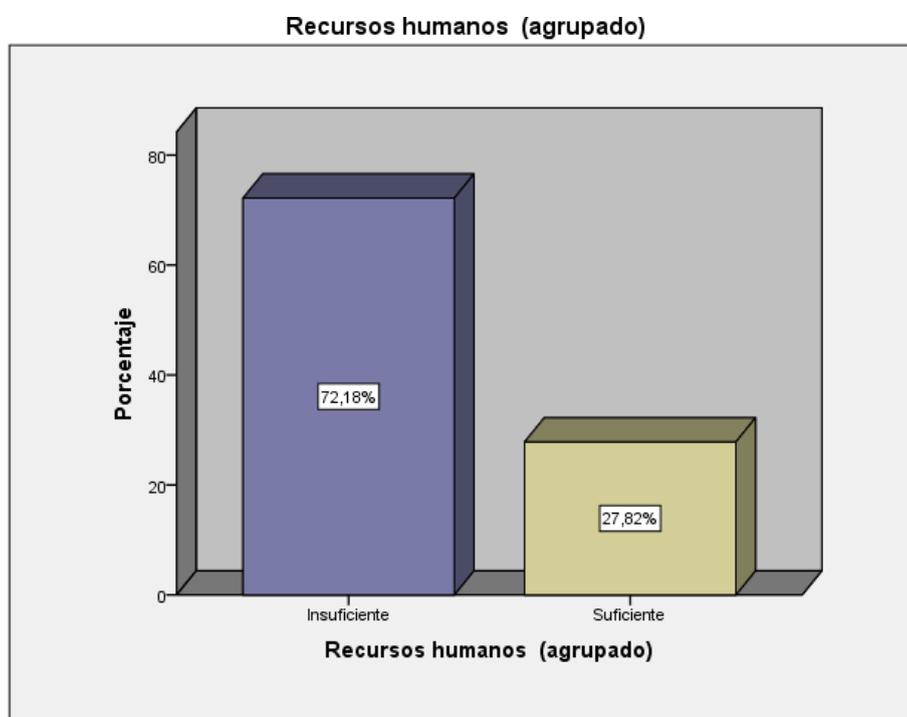


Figura 2. Distribución de frecuencias de la dimensión recursos humanos.

De la tabla 9 y figura 2, referentes a la dimensión recursos humanos, se observa que el 72.2% de los usuarios encuestados perciben que la cantidad de recursos humanos en la consulta externa es insuficiente para la atención a los usuarios, mientras que el 27.8% la percibe como suficiente. La diferencia se puede interpretar que es necesario contar con mayores recursos humanos en el área de consulta externa del INCN.

Dimensión Insumos.

Tabla 10.

Tabla de frecuencias de la dimensión Insumos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	277	72,7	72,7	72,7
	Suficiente	104	27,3	27,3	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018

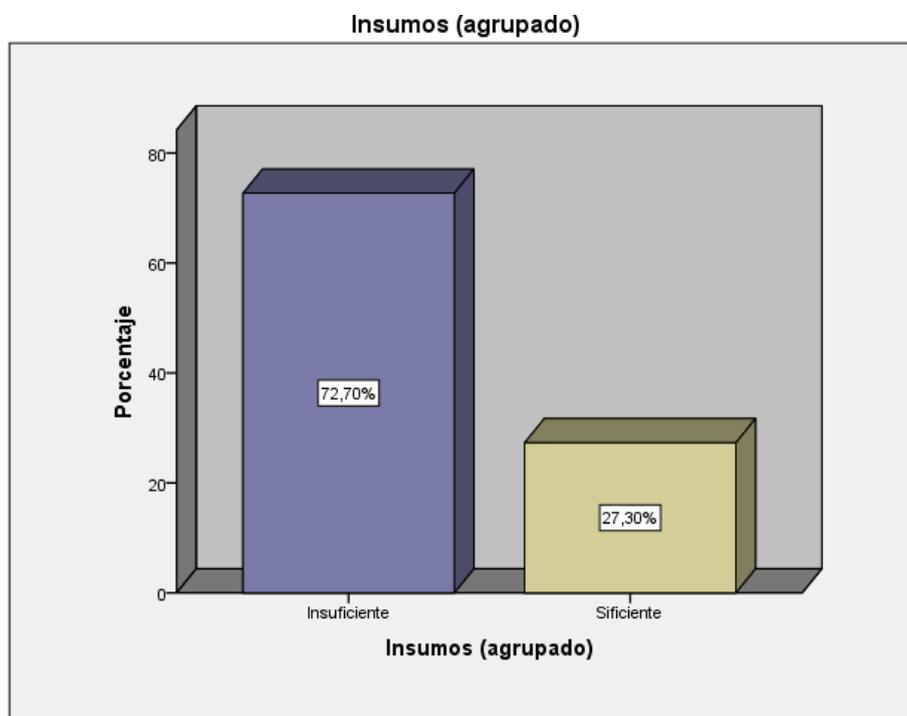


Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión Insumos.

En la tabla 10 y figura 3 se observa que el 72.7% de los usuarios tienen una percepción de nivel “insuficiente” respecto a los insumos en el área de consulta externa mientras que el 27.3% los percibe como suficientes. La información obtenida indica que los insumos que dispone el área de consulta externa no cubren las necesidades de los usuarios.

Dimensión servicios básicos.

Tabla 11.

Tabla de frecuencias de la dimensión servicios básicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	211	55,4	55,4	55,4
	Suficiente	170	44,6	44,6	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018.

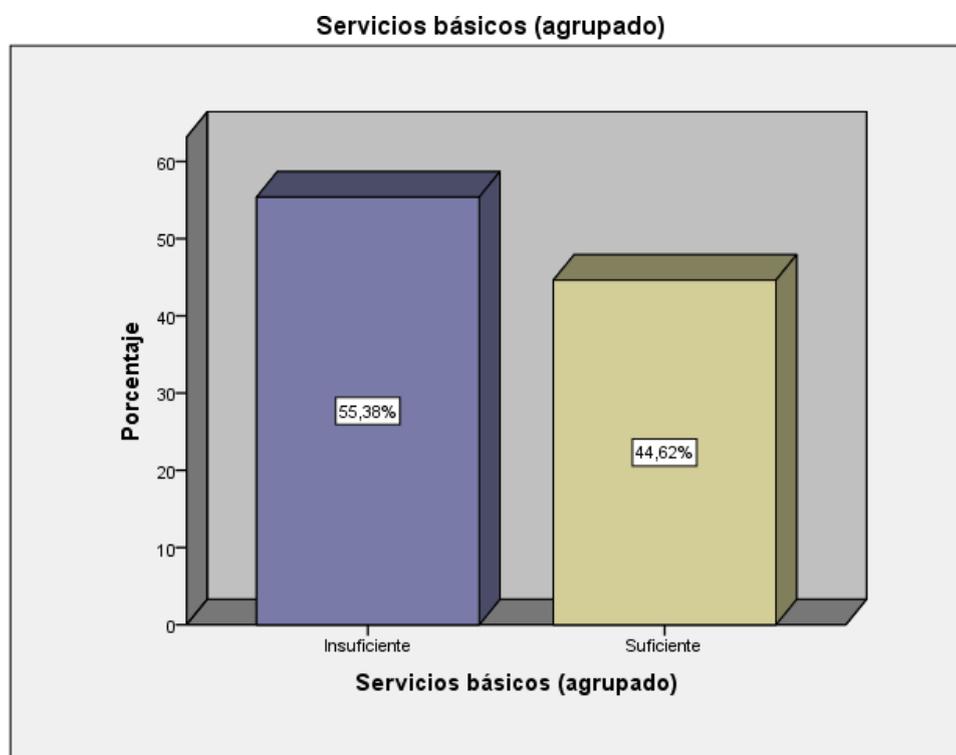


Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión servicios básicos.

De la tabla 11 y figura 4, se observa que el 55.4% de los usuarios encuestados perciben que los servicios básicos disponibles en la consulta externa son insuficientes mientras que el 44.6% de los usuarios considera que el nivel de servicios es suficiente.

Dimensión equipamiento.

Tabla 12.

Tabla de frecuencias de la dimensión equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	188	49,3	49,3	49,3
	Suficiente	193	50,7	50,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018.

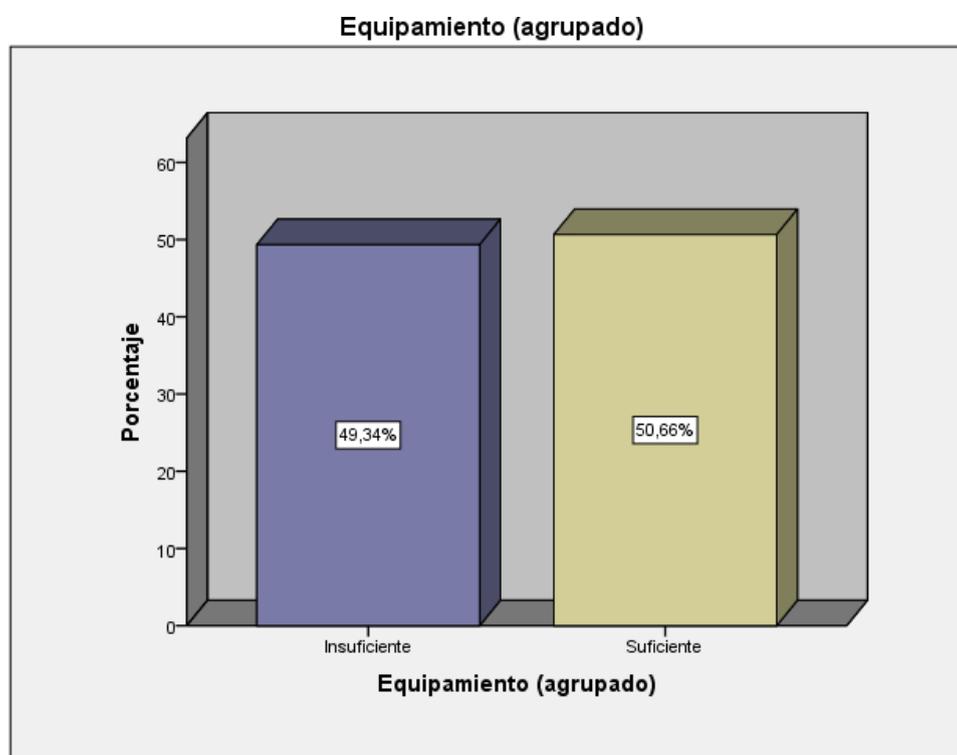


Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión equipamiento.

De la tabla 12 y figura 5, se observa que el 49.3% de los usuarios encuestados tienen una percepción de nivel insuficiente frente a un 50.7% que la consideran en un nivel suficiente. Las percepciones respecto a esta dimensión se encuentran por poco equipadas.

Dimensión infraestructura.

Tabla 13.

Tabla de frecuencias de la dimensión infraestructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	226	59,3	59,3	59,3
	Suficiente	155	40,7	40,7	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018

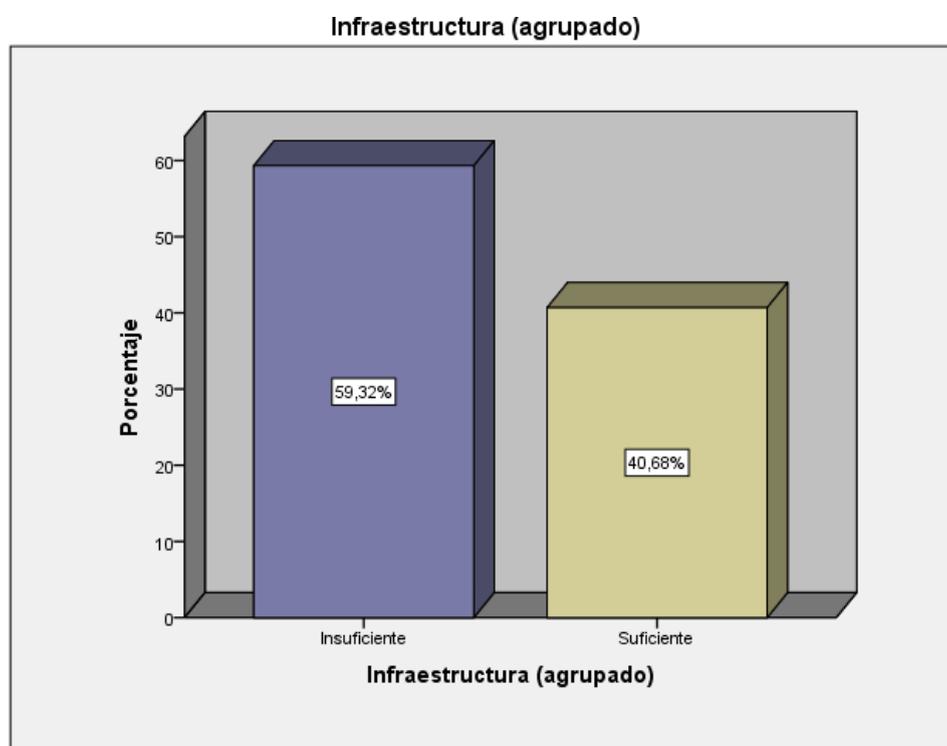


Figura 6. Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura.

De la tabla 13 y figura 6, se observa que el 59.3% tiene una percepción de nivel insuficiente respecto a la infraestructura disponible para la consulta externa mientras que el 40.7% percibe un nivel suficiente.

Dimensión servicios administrativos.

Tabla 14.

Tabla de frecuencias de la dimensión servicios administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	204	53,5	53,5	53,5
	Suficiente	177	46,5	46,5	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018

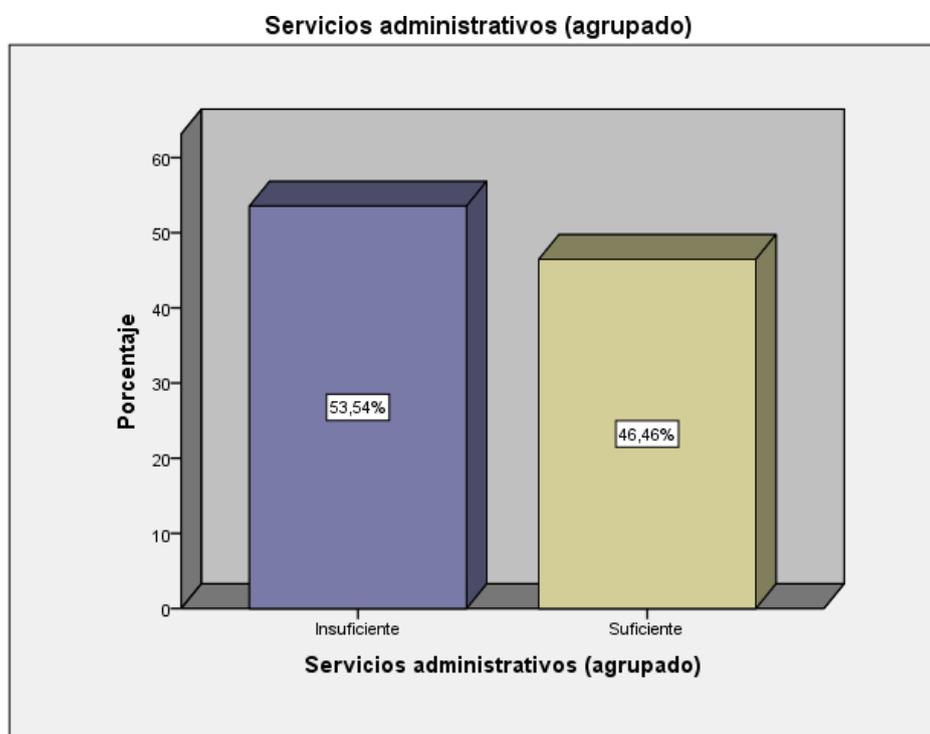


Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión servicios administrativos.

De la tabla 14 y figura 7, se observa que el 53.5% de los usuarios tiene una percepción de insuficiente a los servicios administrativos que se efectúan en el área de consulta externa mientras que el 46.5% lo percibe como suficiente.

Dimensión servicios generales.

Tabla 15.

Tabla de frecuencias de la dimensión servicios generales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	261	68,5	68,5	68,5
	Suficiente	120	31,5	31,5	100,0
Total		381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018.

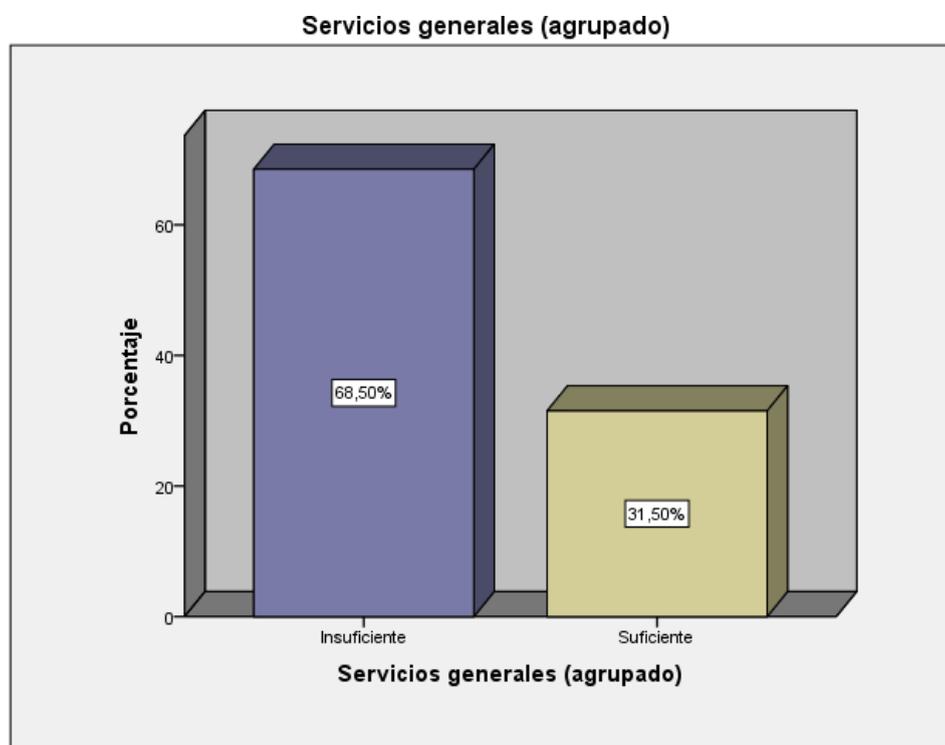


Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión servicios generales.

De la tabla 15 y figura 8, se observa que el 68.5% de los usuarios tiene una percepción de insuficiente a los servicios generales prestados en el área de consulta externa mientras que el 31.5% lo percibe como suficiente.

3.2 Variable Satisfacción del usuario

Tabla 16.

Tabla de frecuencias de la variable satisfacción del usuario

V2_Satisfaccion_del_usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfecho	74	19,4	19,4	19,4
	Nada satisfecho	137	36,0	36,0	55,4
	Poco satisfecho	170	44,6	44,6	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Nota: Cuestionarios aplicados a los usuarios del servicio de consulta externa del INCN, 2017-2018

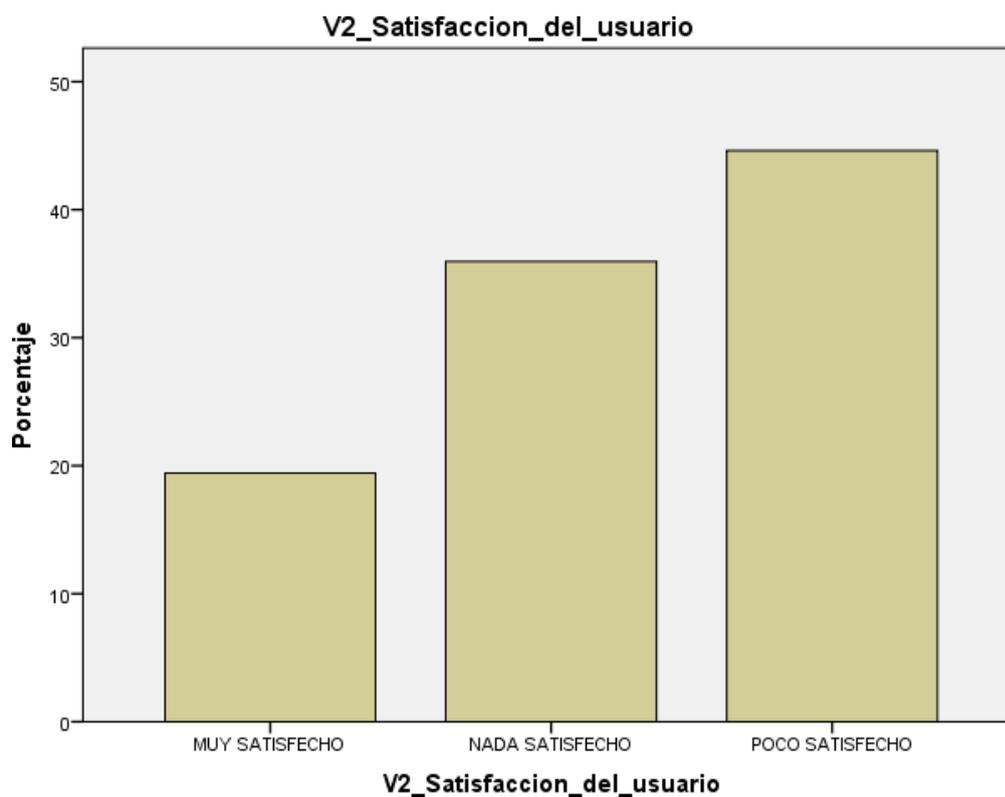


Figura 9. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.

De la tabla 16 y la figura 9, se observa como muy satisfechos a los usuarios en un 19.4, como nada satisfechos a 36.0 y como poco satisfechos a 44.6, esto es debido

a que el usuario que asiste a la consulta externa, en su mayoría, no se siente satisfecho con la prestación realizada en la consulta externa de la entidad.

3.3 Análisis inferencial

Hipótesis general.

Ho: No existe relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018.

Ha: Existe relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 17.

Correlaciones de las variables Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018

			V1: Capacidad operativa (agrupado)	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	V1: Capacidad operativa (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor ($p=0,00$) es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Existe relación entre variables Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,682$).

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión Recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018.

Ha: Existe relación entre la dimensión Recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (H_0)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alternativa (H_a).

Tabla 18.

Correlaciones de la Dimensión 1: Recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario

			D1: Recursos humanos (agrupado)	V2:Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	D1: Recursos humanos (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 381	,526** ,000 381
	V2:Satisfacción del usuario (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,526** ,000 381	1,000 . 381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a):

Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017,

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dimensión Insumos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017-2018.

Ha: Existe relación entre la dimensión Insumos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (H_0)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alternativa (H_a).

Tabla 19.

Correlaciones de la Dimensión 2: Insumos y la variable Satisfacción del usuario.

		V2:Satisfacción		
			D2: Insumos	del usuario
			(agrupado)	(agrupado)
Rho de	D2: Insumos	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
Spearman	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	V2:Satisfacción del	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
	usuario (agrupado)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Existe relación entre la dimensión insumos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,484^{**}$).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dimensión Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Ha: Existe relación entre la dimensión Servicios básicos del cliente interno y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 20.

Correlaciones de la Dimensión 3: Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario

			D3: Servicios básicos (agrupado)	V2:Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	D3: Servicios básicos (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 381	,613** ,000 381
	V2:Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,613** ,000 381	1,000 . 381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Existe relación entre la dimensión Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,613^{**}$).

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la dimensión Equipamiento y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Ha: Existe relación entre la dimensión Equipamiento y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (H_0)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alternativa (H_a).

Tabla 21.

Correlaciones de la Dimensión 4: Equipamiento y la variable Satisfacción del usuario.

			D4: Equipamiento (agrupado)	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de	D4:	Coeficiente de correlación	1,000	,422**
Spearman	Equipamiento (agrupado)	Sig. (bilateral) N	. 381	,000 381
	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,422** ,000 381	1,000 . 381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Existe una relación entre la dimensión equipamiento y la variable satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,422^{**}$).

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre la dimensión Infraestructura y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Ha: Existe relación entre la dimensión Infraestructura y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 22.

Correlaciones de la Dimensión 5: Infraestructura y la variable Satisfacción del usuario

			D5: Infraestructura (agrupado)	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	D5: Infraestructura (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 381	,519** ,000 381
	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,519** ,000 381	1,000 . 381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Existe relación entre la dimensión Infraestructura y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,519^{**}$).

Hipótesis específica 6

Ho: No existe relación entre la dimensión Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Ha: Existe relación entre la dimensión Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 23.

Correlaciones de la Dimensión 6: Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario

			D6: Servicios administrativos (agrupado)	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de	D6: Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,475**
Spearman	administrativos	Sig. (bilateral)	.	,000
	(agrupado)	N	381	381
	V2: Satisfacción	Coeficiente de correlación	,475**	1,000
	del usuario	Sig. (bilateral)	,000	.
	(agrupado)	N	381	381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Existe relación entre la dimensión Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,475^{**}$).

Hipótesis específica 7

Ho: No existe relación entre la dimensión Servicios generales y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Ha: Existe relación entre la dimensión Servicios generales y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017.

Regla de decisión:

Si valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis nula (Ho)

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha).

Tabla 24.

Correlaciones de la Dimensión 7: Servicios generales y la variable Satisfacción del usuario

			D7: Servicios generales (agrupado)	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)
Rho de Spearman	D7: Servicios generales (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 381	,408** ,000 381
	V2: Satisfacción del usuario (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,408** ,000 381	1,000 . 381

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor es menor que 0,05 ($p=0,00$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

Existe relación entre la dimensión Servicios generales y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,408^{**}$).

IV. Discusión

En este capítulo se analiza los resultados obtenidos, en la verificación de la hipótesis y su implicancia respecto a la investigación de acuerdo a todo lo descrito en este trabajo como son los antecedentes y a lo manifestado por los diferentes autores que he desarrollado en el marco teórico.

En relación a la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018 de los resultados obtenidos observamos que el 78.74% de los encuestados refiere que la capacidad operativa es insuficiente; asimismo, el 36.0 se encuentra como nada satisfecho y el 44.66 como poco satisfecho; lo cual nos lleva que al relacionar las variables de la hipótesis general, hemos encontrado que existe una relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018; debido que el valor de la prueba estadística de Rho de Spearman, tiene el p valor ($p=0,00$), menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Asimismo, se encontró una correlación positiva moderada o media ($r=0,682$).

Bajo este contexto Chase, Jacobs y Aquilano (2009) refieren que “la capacidad en un sentido general, puede considerarse como el total de la producción que un sistema durante un periodo específico.” (p.122)

Estos resultados son respaldados por Draganchuk y Acevedo (2009) en su análisis en la que manifiesta que la capacidad operativa del sistema de servicios de salud pública se inicia con el reconocimiento de las estrechas relaciones existentes entre las características de los procesos globales de desarrollo económico así como el grado de avance en la interpretación, aplicación y uso del conocimiento científico y tecnológico en materia de salud y las modalidades de organización de los recursos humanos y materiales que hacen posible la prestación de servicios a la población. (p.2)

Así mismo también la satisfacción del paciente, es más que simples estadísticas, esto abarca una mirada integral ubicando paciente como centro y beneficiario principal de la atención y por otra, el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles que permitan asegurar la sostenibilidad del sistema, Carnota-Lauzan. (2017)

Paez (2010) encontró que cuando no se dispone de una estructura funcional establecida que sea congruente con la realidad local, estos procesos sistemáticos como el manejo de datos de historias clínicas deficiente y obsoleto, tiempo de espera prolongado para la atención médica, aglomeración de usuarios produce un retardo en la atención médica, donde el mejoramiento del proceso implica una mejora de la calidad del servicio recibido por los pacientes. Lo cual es congruente con lo hallado en nuestro trabajo, es así que la capacidad operativa de los procesos administrativos, se relaciona con la calidad de atención percibida por los clientes.

Ruiz (2017) encontró en un Hospital en Tarapoto que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo. Al igual que nuestro trabajo utilizó la encuesta SERVQUAL, a diferencia del presente estudio, dicha encuesta fue utilizada para valorar la calidad, mientras que nosotros la usamos para evaluar la percepción de satisfacción del usuario en la consulta externa.

En relación a los recursos humanos, observamos que el 72.18% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 27.82% refiere que es suficiente. En relación a la hipótesis específica uno (1) ha demostrado que existe relación entre la dimensión recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,526$) y un nivel de significancia menor que 0.05.

Este resultado es de acuerdo a lo sustentado por Mayta-Tristán, Mejia, Riega-Lopez, Rojas-Mezarina, Posso y Mezones-Holguín (2011) quienes afirman que los recursos humanos son “la base de los sistemas de salud y su presencia determina en gran medida el éxito de su funcionamiento” (p.187); entendiéndose éxito como sinónimo de calidad.

Según lo manifestado por el Ministerio de Salud (MINSa, 2011), “los recursos humanos son indispensables para hacer viables los sistemas de salud y promover la salud con equidad, eficiencia y calidad”. Más aún, se constituyen en condición básica para el desarrollo efectivo de las políticas sanitarias.

Asimismo, en latitudes diferentes como España y Brasil, se ve reflejada que la asignación de los recursos humanos distribuidos adecuadamente permite una buena prestación asistencial, permitiendo la satisfacción del paciente. Saboya (2005)

En relación a los insumos, observamos que el 72.70% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 27.30% refiere que es suficiente. En relación a la hipótesis específica dos (2) Existe relación entre la dimensión insumos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018, con una correlación positiva moderada ($r=0,484^{**}$).

En una publicación de USAID refiere que “Lo que se tiene que garantizar es la oferta adecuada de medicamentos e insumos, donde se producen los servicios de salud. Los clientes finales serán los pobladores que asistan al establecimiento de salud, pero los usuarios inmediatos de la cadena de suministro serán las farmacias o puntos de expendio”. Seminario (2011, párr. 5)

Teniendo en cuenta que los insumos son parte importante del sistema de costos, las entidades hospitalarias que no cuentan con un sistema de costos formalmente establecido, tal y como las normas lo determina, deriva en que las áreas financieras de las entidades no ofrecen información confiable y periódica que le permita a la gerencia conocer los costos relacionados con los productos y servicios que ofrece. (Ramirez Jaramillo, 2016)

En relación a los servicios básicos, observamos que el 55.38% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 44.62% refiere que es suficiente. En relación a la hipótesis específica tres (3) Existe una relación entre la dimensión Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018, con una correlación positiva moderada ($r=0,613^{**}$). Un nivel de significancia menor que 0.05.

Los servicios básicos como la energía son importantes para el funcionamiento de las distintas unidades y áreas de los hospitales (Lohr, Gauer, Serrano, & Zamorano, 2009)

Asimismo, otro elemento importante es la amortización, como lo demuestra Zambrano y colaboradores en Ecuador encontraron en Ecuador que La implementación del software mejoró la capacidad resolutive del nosocomio, facilitó la tarea de los agendadores en la administración de los turnos del médico y redujo los tiempos de reservación de citas en tres minutos; lo cual permitió reducir los costos de gestión y mejorar los niveles de satisfacción del paciente. (Zambrano, Chafla, Moreira, y Cuzme, 2015)

Loayza y Cama (2015) encontró que existe una relación directa positiva entre la gestión de la información y la toma de decisiones, así en la Consulta externa es importante también el manejo de la información.

En relación al equipamiento, observamos que el 49.34% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 50.66% refiere que es suficiente En relación a la hipótesis específica cuatro (4), el análisis de los datos demostró que existe una relación entre la dimensión Equipamiento y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018, con una correlación positiva moderada ($r=0,422^{**}$). Y un nivel de significancia menor que 0.05

Se tiene que tener en cuenta que el equipamiento es necesario y específico para la adecuada prestación de algunos procedimientos médicos, los equipos con sus respectivos precios de mercado se tendrán que consignar la valorización de cada precio de mercado que tiene el equipamiento. (Seimer, 2007).

Entendiendo equipamiento como parte de los recursos técnicos de la gestión productiva de los servicios de salud, la gestión productiva pretende cubrir las necesidades de la demanda a través de procesos de atención con mediciones de calidad y eficiencia establecidos como metas institucionales. (Organización Panamericana de la Salud, 2010)

En relación a la infraestructura, observamos que el 59.32% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 40.68% refiere que es suficiente. En relación a la hipótesis específica cinco (5) existe relación entre la dimensión que infraestructura y la variable satisfacción del usuario de consulta

externa del INCN, con una correlación positiva moderada ($R=0,519^{**}$) y un nivel de significancia menor de 0.05

La calidad abarca todas las cualidades con las que debería contar la prestación del servicio para considerarse de utilidad al usuario-paciente, lo cual implica que perciba sus características ya sean tangibles (como la infraestructura) o intangibles y que satisfagan las expectativas del Usuario-paciente. Vargas González (2013).

Saboya en su tesis manifiesta que otro aspecto importante es que la estructura de los hospitales, como la sala de espera, la manera de obtener una consulta y el trato dado a los usuarios (Saboya, 2005)

La capacidad física “son las características físicas de una edificación que permita su funcionamiento adecuado para que fue diseñada” (MINSA, 2015, p.18), en tal sentido nuestro instituto debido a su antigüedad no fue diseñado según las normas de construcción de hospitales actual, lo cual explicaría en parte la relación encontrada entre la infraestructura y el nivel de satisfacción.

En relación a los servicios administrativos, observamos que el 53.54% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 46.46% refiere que es suficiente. En relación a la hipótesis específica seis (6) el análisis de los datos demostró que existe una dimensión servicios administrativos y la variable satisfacción del usuario de la consulta externa del INCN 2018, con una correlación positiva moderada ($R=0,475^{**}$) y un nivel de significancia menor de 0.05.

Tola encontró en su estudio que en una ciudad peruana no saben exactamente sobre cómo se produce servicios de salud de calidad (colaborativo de mejoramiento); es decir en lo referente a gestión administrativa de hospitales, no tienen definido cómo estandarizar los procesos clínicos sobre la base de la mejor evidencia disponible a fin de decidir que tecnologías se adoptan, que procedimientos se utilizan, y cuáles son los perfiles idóneos de los recursos humanos necesarios. (Tola, 2015)

La mayoría de las soluciones propuestas para controlar los gastos de la salud tales como la regulación de precio, capitación y la administración del cuidado médico, no se dirigen hacia la eficiencia técnica desde la perspectiva del hospital” (p.48). (Tola, 2015), en tal sentido establece que el control administrativo del gasto no siempre se relaciona con la calidad percibida, sin embargo, el presente estudio existe una correlación positiva moderada entre los gastos administrativos y la percepción de usuario.

En relación a los servicios generales, observamos que el 68.50% de los encuestados refiere que es insuficiente, mientras que el 31.50% refiere que es suficiente. En relación a la hipótesis específica siete (7) el análisis de los datos demostró que existe relación entre la dimensión servicios generales y la variable satisfacción del usuario de la consulta externa del INCN 2018, con una correlación positiva moderada ($R=0,408^{**}$) y un nivel de significancia menor de 0.05.

Pulgar (2018) manifiesta que los “servicios generales en la empresa moderna” manifiesta que los Servicios Generales son la pieza fundamental para el funcionamiento de toda organización, bien sea grande o pequeña de manufactura o de servicios” (p.34), logrando propiciar el mejor ambiente de trabajo, el servicio al cliente y la mejor imagen a nuestros trabajadores como a nuestros visitantes.

Las instituciones de salud deben reforzar la capacidad operativa de los establecimientos de salud, principalmente de los hospitales que realizan la prestación de servicios complejos a favor de los pacientes. OPS (2004, p 13, 21, 23), es por ello que se entiende que las prestaciones a los pacientes en la consulta externa deben garantizar y relacionarse con la percepción de la satisfacción de las atenciones de consulta externa, lo cual nos va llevar a establecer qué medidas se deberían de tomar para brindar una mejor atención a los pacientes buscando el mejor uso de los recursos económicos.

V. Conclusiones

Primera: Existe una relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018 con un nivel de correlación positiva moderada de 0,682.

Se ha demostrado que la capacidad operativa de la consulta externa es insuficiente para la brindar una buena atención a los usuarios, y que los diferentes procesos que intervienen en la capacidad operativa tienen una correlación directa, llevándonos a establecer una reingeniería de procesos para brindar una mejor atención a los usuarios frente a la calidad de la atención de los servicios de salud., debido a su alto nivel de insatisfacción por el servicio que recibe en la consulta externa.

Segunda: Existe relación entre los recursos humanos y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,526.

Se ha demostrado que la cantidad de recursos humanos en la consulta externa es insuficiente para la atención a los usuarios, se puede interpretar como necesario contar con mayores recursos humanos en el área de consulta externa tanto en el personal como administrativo del INCN, y esto se denota en las prolongadas fechas para dar citas para obtener atención médica, en la generación de colas, en el uso insuficiente de la capacidad operativa instalada de los consultorios, que en la mayoría solo atienden en un turno de la mañana.

Tercera: Existe relación entre los insumos y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,484.

Se ha demostrado que los usuarios tienen una percepción de nivel “insuficiente” respecto a los insumos en el área de consulta externa. La información obtenida indica que los insumos que dispone el área

de consulta externa no cubren las necesidades de los usuarios, como son los materiales médicos y medicamentos que en algunos casos no encuentran en la farmacia hospitalaria lo prescrito.

Cuarta: Existe una relación entre los Servicios básicos y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,613.

Se ha demostrado que los usuarios encuestados perciben que los servicios básicos disponibles en la consulta externa son insuficientes mientras que el 44.6% de los usuarios considera que el nivel de servicios es suficiente, la percepción como insuficiente puede deberse a la poca iluminación, el corte de agua no programado.

Quinta: Existe una relación entre el Equipamiento y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,422.

Se ha demostrado que los usuarios encuestados tienen una percepción de nivel insuficiente frente a un 50.7% que la consideran en un nivel suficiente. Las percepciones respecto a esta dimensión se encuentran por la falta de mantenimiento y a la lenta renovación de equipos médicos por déficit de presupuesto y trámites engorrosos.

Sexta: Existe relación entre la infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, con una correlación positiva moderada de 0,519.

Se ha demostrado que tiene una percepción de nivel insuficiente respecto a la infraestructura disponible para la consulta externa mientras que el 40.7% percibe un nivel suficiente, la percepción sobre esta dimensión se encuentra que nuestra institución por ser muy antigua tiene una parte ubicada sobre una construcción antigua y otra parte es relativamente nueva.

Séptima: Existe una relación entre los servicios administrativos y la satisfacción

del usuario de la consulta externa del INCN 2018, con una correlación positiva moderada de 0,475.

Se ha demostrado que el 53.5% de los usuarios tienen una percepción de insuficiente respecto a los servicios administrativos que se efectúan en el área de consulta externa mientras que el 46.5% lo percibe como suficiente; esto debido a que, aún continuamos con el manejo de la historia clínica en físico, y escaso personal que gestione las historias clínicas y de soporte administrativo a los usuarios.

Octava: Existe relación entre los servicios generales y la satisfacción del usuario de la consulta externa del INCN 2018, con una correlación positiva moderada de 0,408.

Se ha demostrado que los usuarios perciben como insuficiente la atención por el personal de los servicios generales en el área de consulta externa, mientras que el 31.5% lo percibe como suficiente; sin embargo, en la mayoría de los encuestados se aprecia que esta área no ha logrado propiciar el mejor ambiente de trabajo al servicio al cliente, lo cual no brinda una buena imagen a nuestros trabajadores, como a nuestros visitantes.

VI. Recomendaciones

Primera: Para mejorar la satisfacción del usuario de la consulta externa del INCN, es necesario que la capacidad operativa logre ser eficiente, puesto que según los entrevistados manifiestan que es insuficiente, ello debe llevar a la reestructuración de los sistemas y los procesos de acuerdo a una estructura de costos que permita su sostenibilidad en el tiempo, lo cual debe llevar a que la Dirección General emita políticas administrativas de uso eficiente de los recursos necesarios para la prestación de salud, mediante la asignación adecuada de reas según las capacidades del personal. De esta manera se podría mejorar la percepción de una capacidad operativa insuficiente de la consulta externa del INCN que alcanza el 78.7%.

Segunda: El recurso humano resulta insuficiente, lo que causa incremento en el diferimiento de citas y lista de espera para ser atendidos, por ello es necesario que la Dirección General del INCN, gestione ante el MINSA la promulgación de políticas que favorezcan la contratación de personal calificado para incrementar la oferta debido al déficit de médicos especialistas en Neurología y Neurocirugía; esto debe también acarrear el cierre de brechas de recurso humanos no solo asistenciales sino también administrativos. Una forma de paliar este problema sería contar con los servicios complementarios en salud; lo que mejoraría la capacidad operativa mediante el uso de la infraestructura ociosa.

Tercera: Es necesario que el equipo de gestión del Instituto realice un estudio de la demanda de medicamentos, materiales médicos fungibles y reactivos, relacionados a la estructura de costos de los procedimientos de acuerdo a sus guías de práctica clínica y protocolos, de las diferentes patologías que se atienden; para lo cual se debe gestionar el financiamiento que asegure su auto sostenibilidad; asimismo buscar mecanismos ágiles para la compra de los mismos garantizando que lleguen con oportunidad al paciente

Cuarta: Debido a la antigüedad de la edificación las redes de agua y luz eléctrica tienen fallas constantes, por lo que se hace necesario una nueva

instalación de redes de servicios básicos que por su envergadura corresponden a proyectos de inversión y es necesario la gestión de los recursos para su implementación. Asimismo, la Oficina de Informática debe continuar con la implementación de la historia clínica informatizada y otros aplicativos que favorezcan la prestación de salud y la administración de datos.

Quinta: Debido a la restricción de presupuesto, al trámite engorroso para la reposición y el mantenimiento de equipo biomédico, se propone que aquellos que sean muy demandados se realice proceso de licitación en comodato, lo cual garantiza el uso del equipo, de los consumibles y transfiere el riesgo del mantenimiento y reposición a la empresa proveedora; constituyéndose en un mecanismo ágil para contar con equipos de alta tecnología.

Sexta: Debido a la antigüedad de la edificación, 318 años, se hace imposible cumplir con los estándares mínimos de infraestructura de acuerdo a la Norma Técnica de Salud N° 119-MINSA/DGIEM V.01 “Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención”, por ello se sugiere a la Alta Dirección continuar con las gestiones ante el MINSA, para una nueva construcción del Instituto.

Séptima: Siendo una institución de salud del estado debemos mirar soluciones que puedan mejorar los procedimientos administrativo basados en regulaciones de precios conociendo la estructura de costos de cada uno de los procedimientos; acción que nos ayudaría a controlar los gastos del cuidado de la salud; esto debe llevar a proponer un tarifario basado completamente en estructura de costos, lo cual nos ayudaría a dirigir mejor nuestra cartera de servicios.

Octava: Los servicios generales deben mejorar los procesos de ahorro de recursos, y velar por el correcto uso de las áreas y materiales, en tal sentido requiere de personal capacitado para hacer eficientes estas labores, por ello se propone a la Alta Dirección la contratación de profesionales en el área de servicios generales del INCN, que dirijan las

tareas del personal técnico, lo que ayudaría a mejorar la percepción que tiene los usuarios de los servicios generales.

VII. Referencias

- Banco Mundial. (2016). *Financiamiento de la salud en el Peru, Análisis de la situación actual y desafíos de política al 2021*. Lima: Banco Mundial.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México.
- Carnota, O. (2015). El crecimiento de los costos en salud visto desde la ineficiencia . *operacionalizando la cobertura universal en salud*.
- Chapman, S. (2006). *Planeacion y control de la producción*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (15 de Agosto de 2009). *Administracion de operaciones produccion y cadena de suministros*. Mexico, mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cortés, A., Flor, E., & Duque, G. (2002). Análisis de costos de la atención médica hospitalaria. *Revista Colombia Médica*, 45-51.
- Draganchuk, C., & Acevedo, S. (2009). Capacidad operativa del sistema público de salud en la asistencia sanitaria esencial.Caso Santa Ana, Misiones. V *Jornadas de Jóvenes Investigadores. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2009.*, (págs. 1-19). Buenos Aires.
- Dusek, M. (2005). Determinación de las percepciones de la usuaria sobre los factores que intervienen en la comunicación con el médico durante la consulta externa de Gineco Obstetricia del Hospital Santa Rosa del Ministerio de Salud. Lima, Lima, Peru: PUCP.
- Fajardo-Dolci, G., Gutiérrez, J., & García-Saisó, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. *Salud Publica Mex* , 180-186.
- Fajardo-Dolci, G., Gutierrez, J., & García-Saisó, S. (marzo de 2015). Acceso efectivo a los servicio de salud: operacionalizandos la cobertura universal en salud. *Salud pública Méx*, 180-186.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*, 179-183.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali: Colombia.
- Ruiz R (2017). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”, Tarapoto, San Martín, Perú.
- JESUS, D. P. (2005). “Determinación de las percepciones de la usuaria sobre los factores que intervienen en la comunicación con el médico durante la consulta externa de Gineco Obstetricia del Hospital Santa Rosa del Ministerio de Salud.” . Lima, Perú.
- Lohr W, Gauer K, Serrano N, Zamorano A (2009) Eficiencia energética en hospitales públicos, Santiago de Chile, Chile
- Mayta-Tristán, P., Mejía, C., Riega-Lopez, P., Rojas-Mezarina, L., Posso, M., & Mezones-Holguín, E. (2011). Proyección de trabajo en el interior del país y factores asociados en médicos recién colegiados de Lima, Perú 2010. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 186-93.
- Ministerio de Salud. (2011). *Experiencias de Planificación de los Recursos Humanos en Salud, Perú 2007-2010*. Lima: Perú.
- MINSA. (11 de julio de 2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Lima, Perú: MINSA.
- MINSA. (27 de marzo de 2009). Metodología para la estimación de costos estándar en los establecimientos de salud. Lima, Lima, Perú: MINSA.
- MINSA. (diciembre de 2015). Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención. *Resolución Ministerial*. Lima, Lima, Perú.
- Neurológicas, I. N. (18 de 05 de 2018). *INCN*. Obtenido de INCN: <http://www.incn.gob.pe/index.php/menu-estadi/427-estadisticas-2016>

- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud - Introducción y Generalidades*. Washington, D.C: OPS.
- Paez, M. (2010). Propuesta de re-ingeniería en la consulta externa de un hospital provincial. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Pulgar, M. (2018). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos81/servicios-generales-empresa-moderna/servicios-generales-empresa-moderna2.shtml>
- Ramirez, J. (2016). Caracterización de los sistemas de costos de los hospitales de nivel ii del departamento de caldas. Estudio de casos de los hospitales San Marcos de Chinchiná, San Félix de la dorada y Felipe Suárez de Salamina. Manizales, colombia.
- República, C. d. (09 de abril de 2009). Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. *El Peruano*, págs. 394077-394080.
- Saboya, I. (2005). Gestión de servicios hospitalarios público Gestión de servicios hospitalarios público Gestión de servicios hospitalarios público. Barcelona, España.
- Sanchez, B. A. (octubre de 2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en satisfacción de los usuarios de consulta externa en nuevo León. Monterrey , Mexico.
- Sánchez-Moreno, F. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 747-753.
- Seminario, L. (2011). Informe sobre la gestion de la cadena de suministros y productos farmaceuticoe insumos medicos en los gobierns regionales del Peru. (pág 5)
- Seimer, E. (2007). *Metodologia para la estimacion de costos estandar de los procedimientos medicos incluidos en el Plan Universal de Beneficios de Salud*. Lima: USAID.
- Siaden, Q. (2016). calidad de atención en la consulta externa del hospital de san juan de lurigancho 2016. Lima, Lima, Peru.

- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Tola, I. (2015). Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la región Puno -2012. Juliaca, Puno, Peru.
- Universidad del Pacífico. (2017). Evento público: Financiamiento de la salud en el Perú: situación actual y opciones de política al 2021. *Radiografía del sistema de salud: eficiencia, equidad y óptimos servicios como tareas pendientes* (págs. 10-13). Lima : PUCP.
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 663-671.
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. (enero de 2014). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación*. Obtenido de <https://www.thefreelibrary.com/La+satisfaccion+del+cliente+como+indicador+de+calidad+en...-a0415324974>

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Capacidad operativa y satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

AUTORA: Br. Vargas Núñez, Gloria Amalia
Gloriavargasn_07@hotmail.com

ASESORA: Mg. López Vega, María Jesús
Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

RESÚMEN

La atención de la salud es un derecho fundamental del estado y debe garantizar el bienestar de la persona, debiendo realizar para ello las acciones de promoción, prevención y atención médica. Es de suma importancia en esta investigación que se busque la excelencia en la gestión pública y que la administración no se limite al simple acto asistencial, sino más bien a la satisfacción del paciente.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018. Contando con siete objetivos específicos que demostraron la atribución en las dimensiones recursos humanos, insumos, servicios básicos, equipamiento, infraestructura, servicios administrativos y servicios generales.

Se han planteado la siguiente hipótesis general en este trabajo. Existe relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018, así como también con sus siete dimensiones mencionadas.

El método de esta investigación fue hipotético deductivo, el tipo de estudio fue básico, el nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional, y el diseño observacional.

Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra y esta fue de 381 usuarios que asisten a la consulta externa. El muestreo es probabilístico y estratificado. El método empleado en la investigación fue estadística descriptiva, inferencial, se aplicó en la variable capacidad operativa un cuestionario tipo Likert consistente en 21 ítems, con una escala valorativa de tres puntos: En desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), De acuerdo (3), y en la variable satisfacción del usuario de consulta externa se aplicará una encuesta adaptada de Servqual que consta de 22 ítems, con dos opciones de respuesta: Muy satisfecho (3), poco satisfecho (2) y nada satisfecho (1).

Se obtuvo como resultados, en relación a la variable capacidad operativa que el 78.7% de los usuarios de consulta externa del INCN que desarrollaron las encuestas perciben que el nivel de capacidad operativa en un nivel “insuficiente”,

mientras que el 21.3% perciben la capacidad operativa de la consulta externa en un nivel "suficiente". Esto significa que consideran que la capacidad operativa de la consulta externa es insuficiente para la brindar una buena atención a los usuarios.

De la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que el p valor ($p=0,00$) es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Existe relación entre variables Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,682$).

Palabra clave: capacidad operativa, satisfacción, usuarios.

1. ABSTRACT

"Health care is a fundamental right of the state and must guarantee the well-being of the person, and must carry out the actions of promotion, prevention and medical care", it is of the utmost importance that this research achieve support in achieving "the excellence and that is not limited to the care act rather to fulfill the patient's satisfaction".

The general objective of this research was to determine the relationship between the operative capacity and the satisfaction of the external consultation user of the National Institute of Neurological Sciences, Lima - 2018. Counting on seven specific objectives that demonstrate the attribution in the human resources dimensions, supplies, basic services, equipment, infrastructure, administrative services and general services. The following general hypothesis has been proposed in this paper is the following: There is a relationship between the operative capacity and the satisfaction of the user of external consultation in the National Institute of Neurological Sciences, 2018 as well as its seven mentioned dimensions.

The method of this research is hypothetical deductive, the type of study was basic, the level of research was descriptive and correlational observational design.

The simple random sampling formula was used to determine the sample size and this was of 381 users who attend the outpatient clinic. The sampling is probalistic and stratified, the method used in the research was descriptive, inferential statistics, applied in the variable operative capacity a Likert-type questionnaire consisting of

21 items, with a three-point value scale: Disagree (1), Neither agree nor disagree (2), Agree (3), and in the user satisfaction variable of consultation externally, an adapted Servqual survey will be applied, consisting of 22 items, with two response options: Dissatisfied (0) and Satisfied (1).

It was obtained as a result, referring to the operative capacity variable, it is observed that 78.7% of the users of external consultation of the INCN who developed the surveys perceive that the level of operative capacity at an "insufficient" level, while 21.3% perceive the operational capacity of the external consultation at a "sufficient" level. This means that they consider that the operational capacity of the external consultation is insufficient to provide good care to users.

From the Spearman's Rho test, it is observed that the p value ($p = 0.00$) is less than 0.05, so the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_a) is accepted.

There is a relationship between variables Operational capacity and satisfaction of the user of external consultation of the INCN, 2017, with a moderate or average positive correlation ($r = 0.682$).

Keyword: operational capacity, satisfaction, users.

7. INTRODUCCIÓN

“La atención de la salud es un derecho fundamental del estado y debe garantizar el bienestar de la persona, debiendo realizar las acciones de promoción, prevención y atención médica, las cuales permitirá el buen desarrollo de un país”. Esto es aplicable a la consulta externa y a todas las prestaciones de salud teniendo en cuenta que es el primer contacto del paciente con el sistema de salud.

Entonces podemos manifestar que es preocupación del estado la salud física y mental que debe tener toda persona y que tenga un sistema de salud con atenciones rápidas, para ello es importante contar con la disponibilidad de los bienes y servicios y con acceso de los servicios oportunos de calidad y humanidad y equidad.

Al respecto Forrellat (2014) señala que: “La prestación de servicios debe realizarse, con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad con eficacia o sea con metodologías y tecnologías adecuadas, con

efectividad para alcanzar cobertura e impacto adecuado; con eficiencia, con rendimiento y costos acordes” (p.180).

Sánchez-Moreno (2014) afirma que en el sistema de salud “es muy importante cómo se protege a la persona contra los costos de la enfermedad y sus secuelas, cuál es el costo-beneficio de las prestaciones y cómo y en qué magnitud se recaudan los ingresos para el financiamiento” (p.8), lo cual se debe realizar sin perder de vista la calidad percibida por los pacientes, es por ello que es muy importante medir la de calidad en salud, está también responde a la perspectiva de quienes o para quienes se defina.

Para Vargas González, Valecillos y Hernández (2013), Es bueno acotar que su definición abarca todas las cualidades con las que debería contar la prestación del servicio para considerarse de utilidad al usuario-paciente, lo cual implica que la prestación del servicio tiene rasgos de calidad cuando sus características ya sean tangibles o intangibles satisfacen las expectativas del Usuario-paciente.

La Royal Society of Medicine (como se citó en Fajardo-Dolci, Gutiérrez y García-Saisó (2015), considera que “el acceso a los servicios de salud es un concepto complejo que se mide a través de cuantificar las personas que necesitan atención médica, las que ingresan al sistema y las que no ingresan” (p.182). Se considera que el concepto de acceso debe abordarse cuando menos en cuatro dimensiones: disponibilidad, capacidad, de los servicios para ser utilizados con el propósito de otorgar atención médica equitativa.

La consulta externa se ve afectada por la existencia de barreras para la utilización de los servicios así como las barreras económicas, el reconocimiento por el paciente de sus necesidades de servicios, públicos de salud son acciones que por lo general son gratuitos, pueden haber costos extra que no son tomados en cuenta ni siquiera en un esquema de aseguramiento, los pacientes no pueden tener un tiempo perdido por faltar de barreras organizacionales, diferimientos y tiempos de espera a causa de sobredemanda o una utilización ineficiente de los recursos,. Se debe tener en cuenta a las disposiciones sociales para acceder a los servicios de salud y los factores culturales de los individuos es preciso señalar que no hay una manera única de ser altamente eficiente en los sistemas y servicios de salud, si se emplean los mecanismos adecuados para reducir al mínimo o eliminar todas

aquellas acciones, procesos, definiciones, estilos y modos de decidir que generan consumo de recursos, y que no aportan valor al paciente, a su familia y a los ciudadanos. Es cierto también que el problema no es tan simple, pues por una parte está la excelencia en salud en los términos contemporáneos y por la otra cómo hacer que los recursos respondan a esas condiciones.

Si nos referimos a la excelencia, no se limita al acto asistencial propiamente dicho, a cumplir con la "satisfacción del paciente", tampoco a la exhibición de unas estadísticas "impresionantes" y mucho menos a las grandes cifras financieras de que pudiera disponer, sino que abarca una mirada integral donde, por una parte está el paciente como centro y beneficiario principal de la atención y por otra, el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles que permitan asegurar la sostenibilidad del sistema, sin lo cual todo lo demás permanece inseguro.

Para Carnota (2015) "las metas fundamentales como la cobertura sanitaria universal no dependen tanto del volumen que tengan los fondos financieros conseguidos, sino de la capacidad de los sistemas públicos de salud para alcanzar un empleo óptimo de los recursos disponibles", que como veremos más adelante, es algo muy diferente a intentar, de cualquier manera, reducir el gasto sanitario.

El Instituto de Ciencias Neurológicas realiza la prestación médica en la consulta externa. Dentro de este contexto la institución busca de alguna manera el diseñar y perfeccionar los mecanismos para optimizar el proceso de gestión en la administración basadas en actividades operacionales de la gestión administrativa y para ello deben contar con herramientas necesaria para que puedan atender y cubrir las expectativas de la población.

De acuerdo al reporte estadístico del año 2017 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en particular la consulta externa ha presentado 82,380 atenciones en consulta externa, las atenciones están distribuidas en 16 especialidades y subespecialidades, que es realizado por 77 médicos que realizan atenciones de consulta externa 1 a 3 veces por semana de acuerdo a la programación por su especialidad.

Las Atenciones se realizan en el Área de Consulta Externa, a cargo del Departamento de Atención de Servicios al Paciente (DASP), en 32 consultorios médicos, las atenciones están distribuidas en 2 turnos.

En el año 2009 se emitió la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud (República, 2009) y su Reglamento aprobado mediante D.S. N° 008-2010-SA, en la que refiere “Todos los peruanos tendrán acceso a un seguro de salud , a través del acceso a un Plan de salud que garantice un conjunto de prestaciones, independiente del régimen de aseguramiento que elijan”, siendo obligatorio y progresivo, establece que todos los peruanos deben tener un seguro para la cobertura en salud y en aquellos de escasos recursos económicos el estado le brinda el aseguramiento universal gratuito a través del Seguro Integral de Salud (SIS) el cual ha venido financiando las atenciones de los pacientes. En el INCN se observa que la cobertura de pacientes SIS en la Consulta Externa ha sido el año 2016 el 54.3% de las atenciones, mientras que los pacientes pegantes alcanzaron el 45.7% de las atenciones.

Los pacientes proceden de Lima Metropolitana y de todo el País, por ser el único establecimiento de salud de Nivel III-2 especializado en Neurología y Neurocirugía.

Debido a que las patologías atendidas en el INCN requieren constante control de los pacientes, estos asisten en promedio a 3.3 atenciones al año lo cual lo convierte en pacientes cautivos.

La deserción de los pacientes citados para control en consulta externa alcanzó el 30.3%, ocasionando una pérdida de la capacidad operativa.

Por otro lado, se observa que el DASP carece de instrumentos de orientación para la atención de la consulta externa como son Guía de Práctica Clínica, Guías técnica de procedimiento, Directivas administrativas, lo cual es muy importante para determinar los elementos del proceso que van a determinar la capacidad operativa en cuanto al recurso humano, tiempos, insumos, equipamientos entre otras.

Los servicios complementarios han cubierto en parte la carencia de personal en el año 2016, utilizando los consultorios físicos en el turno de la tarde, con el propósito de atender la demanda insatisfecha; sin embargo, el cierre del servicio por el SIS,

el Instituto se vio afectado al disminuir su oferta en el turno de la tarde, afectando la capacidad operativa.

El aseguramiento universal en Salud exige que las Instituciones de Salud tengan claro todos los elementos que determinan su capacidad operativa para poder establecer estructuras de costos reales que permitan asignar presupuestos adecuado y garantizar la continuidad de las atenciones de salud para cubrir la creciente demanda, de acuerdo a los lineamientos de la política tarifaria y la estructura de costos según las normas dictadas por el (MINSA, 2009).

El Aseguramiento Universal de Salud incrementa la demanda de atenciones del sistema de salud, la cobertura de la misma se debe realizar sin afectar la calidad con la que los usuarios reciban la atención, por ello es necesario no disminuir la satisfacción del usuario externo.

La satisfacción del usuario externo es medida regularmente desde el año 2011, a través de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo (MINSA, 2011). Los resultados de las encuestas que evalúan las expectativas y la percepción del usuario en una escala de Likert del 1 al 7, la diferencia de ambas proporciona un valor que se califica como satisfecho (cero o mayor) o insatisfecho (negativo), si se alcanza un valor mayor a 60% de satisfecho corresponde a la categoría “aceptable” mientras que si no lo supera corresponde a la categoría “por mejorar”.

El resultado de la encuesta SERVQUAL nos lleva a buscar las causas de la insatisfacción, las cuales se relacionan con el servicio prestado. Es preciso señalar que es necesario conocer si la capacidad operativa con la que se atiende las prestaciones a los pacientes en la consulta externa, se relaciona con la calidad percibida de satisfacción de las atenciones consulta externa, lo cual nos va llevar a establecer qué medidas se deberían de tomar para brindar una mejor atención a los pacientes buscando el mejor uso de los recursos económicos.

8. METODOLOGÍA

El método de investigación que se utilizó en este trabajo es el método hipotético deductivo, el cual “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad

de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p.56).

El tipo de estudio fue básico, ya que “tiene como finalidad el mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales. Se llama básica porque es el fundamento de otra investigación” (Sierra, 2001, p. 32).

El nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional debido que en un primer momento se describirá y caracterizará la dinámica de cada una de las variables de estudio, seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2010, p. 80).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2010, p. 81).

La población será conformada por los usuarios de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas y para el cálculo de la muestra, se tomó como referencia los pacientes atendidos en el año anterior, correspondiente al mismo periodo, es decir tercer trimestre del año 2016 y el primer trimestre del año 2017,

La muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple y considero a 381 pacientes encuestados y fue probabilístico y estratificado, el cuestionario es tipo

Likert cen 21 ítems consistente en una escala valorativa de tres puntos: En desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), De acuerdo (3). Para la variable capacidad operativa y una encuesta adaptada de Servqual que consta de 22 ítems, con dos opciones de respuesta: Insatisfecho (1) y Satisfecho (2).

Validez para la variable Capacidad operativa el instrumento fue validado por juicio de expertos. Para la variable Satisfacción del paciente se utilizó un cuestionario adaptado, como se señala en el numeral anterior.

Confiabilidad la prueba piloto realizada para medir la confiabilidad fue aplicada a un grupo de 22 pacientes elegidos al azar y que voluntariamente accedieron a

responder los ítems. La confiabilidad se determinó con el Coeficiente Alfa de Cronbach,

Método de análisis de datos que se utilizaran en la elaboración de análisis estadística descriptiva y esta base de datos será elaborada con la información recopilada de ambas variables. Estadística inferencial se utilizaron pruebas no paramétricas. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico de Spearman ya que en las mediciones se aplicaron escalas ordinales.

9. RESULTADOS

Referentes a la variable capacidad operativa, se observa que el 78.7% de los usuarios de consulta externa del INCN que desarrollaron las encuestas percibe que el nivel de capacidad operativa en un nivel "insuficiente", mientras que el 21.3% perciben la capacidad operativa de la consulta externa en un nivel "suficiente". Esto significa que consideran que la capacidad operativa de la consulta externa es insuficiente para la brindar una buena atención a los usuarios.

La prueba de hipótesis general se observa que el p valor ($p=0,00$) es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Existe relación entre variables Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,682$).

Referente a la dimensión recursos humanos, se observa que el 72.2% de los usuarios encuestados perciben que la cantidad de recursos humanos en la consulta externa es insuficiente para la atención a los usuarios, mientras que el 27.8% la percibe como suficiente.

Existe relación entre la dimensión Recursos humanos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2016-2017. Con una correlación positiva moderada o media ($r=0,526$).

Referente a la dimensión insumos se observa que el 72.7% de los usuarios tienen una percepción de nivel "insuficiente" respecto a los insumos en el área de consulta externa mientras que el 27.3% los percibe como suficientes.

Existe relación entre la dimensión insumos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,484^{**}$).

Referente a la dimensión servicios básicos se observa que el 55.4% de los usuarios encuestados perciben que los servicios básicos disponibles en la consulta externa son insuficientes mientras que el 44.6% de los usuarios considera que el nivel de servicios es suficiente.

Existe relación entre la dimensión Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,613^{**}$).

Referente a la dimensión equipamiento, se observa que el 49.3% de los usuarios encuestados tienen una percepción de nivel insuficiente frente a un 50.7% que la consideran en un nivel suficiente. Las percepciones respecto a esta dimensión se encuentran por poco equipadas.

Existe relación entre la dimensión Servicios básicos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada o media ($r=0,613^{**}$).

Existe una relación entre la dimensión equipamiento y la variable satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,422^{**}$).

Referente a la dimensión infraestructura se observa que el 59.3% tiene una percepción de nivel insuficiente respecto a la infraestructura disponible para la consulta externa mientras que el 40.7% percibe un nivel suficiente.

Existe relación entre la dimensión Infraestructura y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,519^{**}$).

Referente a la dimensión servicios administrativos, se observa que el 53.5% de los usuarios tiene una percepción de insuficiente a los servicios administrativos que se efectúan en el área de consulta externa mientras que el 46.5% lo percibe como suficiente.

Existe relación entre la dimensión Servicios administrativos y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,475^{**}$).

Referente a la dimensión servicios generales se observa que el 68.5% de los usuarios tiene una percepción de insuficiente a los servicios generales prestados en el área de consulta externa mientras que el 31.5% lo percibe como suficiente.

Existe relación entre la dimensión Servicios generales y la variable Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2017, con una correlación positiva moderada ($r=0,408^{**}$).

Sobre la variable satisfacción del usuario, se observa como muy satisfechos a los usuarios en un 19.4, como nada satisfechos a 36.0 y como poco satisfechos a 44.6, esto es debido a que el usuario que asiste a la consulta externa, en su mayoría, no se siente satisfecho con la prestación realizada en la consulta externa de la entidad.

10. DISCUSIÓN

De las averiguaciones encontradas, se encuentra que se cumple la hipótesis general, en armonía con todo lo descrito en este trabajo, como son los antecedentes y lo manifestado por los diferentes autores que se han detallado en el marco teórico de este trabajo.

En relación a la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018 de los resultados obtenidos observamos que el 78.74% de los encuestados refieren que la capacidad operativa es insuficiente, asimismo, se observa como nada satisfechos a 36.0 y como poco satisfechos a 44.6, esto es debido a que el usuario que asiste a la consulta externa, en su mayoría, no se siente satisfecho con la prestación realizada en la consulta externa de la entidad; lo cual nos lleva a que al relacionar las variables de la hipótesis general, hemos encontrado que existe una relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018; debido que el valor de la prueba estadística de Rho de Spearman, tiene el p valor ($p=0,00$), menor que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Asimismo, se encontró una correlación positiva moderada o media ($r=0,682$).

Corrobora con lo manifestado Carnota-Lauzan (2017), cuando manifiesta que la “satisfacción del paciente, es más que simples estadísticas, esto abarca una mirada integral ubicando paciente como centro y beneficiario principal de la atención y por otra, el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles que permitan asegurar la sostenibilidad del sistema”.

Estas apreciaciones son congruentes con lo hallado en nuestro trabajo, teniendo en cuenta que la capacidad operativa de los procesos administrativos, se relacionan con la calidad de atención percibida por los clientes. De la misma forma Páez (2010), manifiesta que se debe mejorar la calidad del servicio recibidos por los pacientes.

Ruiz (2017) encontró que existe una relación directa entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del usuario externo. Al igual que nuestro trabajo utilizó la encuesta SERVQUAL, a diferencia del presente estudio, dicha encuesta fue utilizada para valorar la calidad, mientras que nosotros la usamos para evaluar la percepción de satisfacción del usuario en la consulta externa.

Los resultados de las hipótesis de las dimensiones de los recursos humanos, insumos, de los servicios básicos, equipamiento, infraestructura, servicios administrativos, servicios generales tienen una correlación positiva moderada.

Del análisis de los resultados también se desprende que la mayoría de las soluciones propuestas para controlar los gastos de la salud tales como la regulación de precio, capacitación y la administración del cuidado médico, no se dirigen hacia la eficiencia técnica desde la perspectiva del hospital” (p.48). (Tola Castillo, 2015), en tal sentido se establece que el control administrativo del gasto no siempre se relaciona con la calidad percibida; sin embargo, en el presente estudio existe una correlación positiva moderada entre los gastos administrativos y la percepción de usuario.

Finalmente, las instituciones de salud deben reforzar la capacidad operativa de los establecimientos de salud, principalmente de los hospitales que realizan la prestación de servicios complejos a favor de los pacientes. OPS (2004, p 13, 21, 23). Es por ello que se entiende que las prestaciones a los pacientes en la consulta

externa deben garantizar y relacionarse con la percepción de la satisfacción de las atenciones de consulta externa; lo cual nos conduce a establecer qué medidas se deberían tomar para brindar una mejor atención a los pacientes, buscando el mejor uso de los recursos económicos.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018 con un nivel una correlación positiva moderada de 0,682
2. Existe relación entre los recursos humanos y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,526
3. Existe relación entre los insumos y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,484
4. Existe una relación entre los Servicios básicos y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,613
5. Existe una relación entre el Equipamiento y la Satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, 2018 con una correlación positiva moderada de 0,422
6. Existe relación entre la infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa del INCN, con una correlación positiva moderada de 0,519
7. Existe una relación entre los servicios administrativos y la satisfacción del usuario de la consulta externa del INCN 2018, con una correlación positiva moderada de 0,475
8. Existe relación entre los servicios generales y la satisfacción del usuario de la consulta externa del INCN 2018, con una correlación positiva moderada de 0,408

12. REFERENCIAS

Banco Mundial. (2016). *Financiamiento de la salud en el Perú, Análisis de la situación actual y desafíos de política al 2021*. Lima: Banco Mundial.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México.
- Carnota Lauzán, O. (2015). El crecimiento de los costos en salud visto desde la ineficiencia . *operacionalizando la cobertura universal en salud*.
- Chapman, S. (2006). *Planeacion y control de la producción*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Chase, R., Jacobs, F., & Aquilano, N. (15 de Agosto de 2009). *Administracion de operaciones produccion y cadena de suministros*. Mexico, mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Cortés, A., Flor, E., & Duque, G. (2002). Análisis de costos de la atención médica hospitalaria. *Revista Colombia Médica*, 45-51.
- Draganchuk, C., & Acevedo, S. (2009). Capacidad operativa del sistema público de salud en la asistencia sanitaria esencial.Caso Santa Ana, Misiones. V *Jornadas de Jóvenes Investigadores. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2009.*, (págs. 1-19). Buenos Aires.
- Dusek Paz, M. (2005). Determinación de las percepciones de la usuaria sobre los factores que intervienen en la comunicación con el médico durante la consulta externa de Gineco Obstetricia del Hospital Santa Rosa del Ministerio de Salud. Lima, Lima, Peru: PUCP.
- Fajardo-Dolci, G., Gutiérrez, J., & García-Saisó, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. *Salud Publica Mex* , 180-186.
- Fajardo-Dolci, G., Gutierrez, J., & García-Saisó, S. (marzo de 2015). Acceso efectivo a los servicio de salud: operacionalizandos la cobertura universal en salud. *Salud pública Méx*, 180-186.
- Forrellat Barrios , M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*, 179-183.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. (2010). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali: Colombia.
- Ruiz R (2017). “Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”, Tarapoto, San Martín, Perú.
- JESUS, D. P. (2005). “Determinación de las percepciones de la usuaria sobre los factores que intervienen en la comunicación con el médico durante la consulta externa de Gineco Obstetricia del Hospital Santa Rosa del Ministerio de Salud.” . Lima, Peru.
- Lohr W, Gauer K, Serrano N, Zamorano A (2009) Eficiencia energética en hospitales públicos, Santiago de Chile, Chile
- Mayta-Tristán, P., Mejía, C., Riega-Lopez, P., Rojas-Mezarina, L., Posso, M., & Mezones-Holguín, E. (2011). Proyección de trabajo en el interior del país y factores asociados en médicos recién colegiados de Lima, Perú 2010. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 186-93.
- Ministerio de Salud. (2011). *Experiencias de Planificación de los Recursos Humanos en Salud, Perú 2007-2010*. Lima: Peru.
- MINSA. (11 de julio de 2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima, Lima, Peru: MINSA.
- MINSA. (27 de marzo de 2009). Metodología para la estimación de costos estándar en los establecimientos de salud. Lima, Lima, Peru: MINSA.
- MINSA. (diciembre de 2015). Infraestructura y Equipamiento de Establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención. *Resolución Ministerial*. Lima, Lima, Peru.
- Neurológicas, I. N. (18 de 05 de 2018). *INCN*. Obtenido de INCN: <http://www.incn.gob.pe/index.php/menu-estadi/427-estadisticas-2016>

- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Metodología de Gestión Productiva de los Servicios de Salud - Introducción y Generalidades*. Washington, D.C: OPS.
- Paez Cedño, M. (2010). Propuesta de re-ingeniería en la consulta externa de un hospital provincial. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Pulgar, M. (05 de mayo de 2018). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos81/servicios-generales-empresa-moderna/servicios-generales-empresa-moderna2.shtml>
- Ramirez Jaramillo, J. (2016). Caracterización de los sistemas de costos de los hospitales de nivel II del departamento de caldas. estudio de casos de los Hospitales San Marcos De Chinchiná, San Félix de la Dorada y Felipe Suárez de salamina. Manizales, Colombia.
- República, C. d. (09 de abril de 2009). Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud. *El Peruano*, págs. 394077-394080.
- Saboya Chacon, I. (febrero de 2005). Gestión de servicios hospitalarios público Gestión de servicios hospitalarios público Gestión de servicios hospitalarios público. Barcelona, España.
- Sanchez, B. A. (octubre de 2012). Satisfacción de los usuarios de consulta externa en satisfacción de los usuarios de consulta externa en Nuevo León. Monterrey , Mexico.
- Sánchez-Moreno, F. (2014). El sistema nacional de salud en el Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 747-753.
- Seminario, L (2011) Informe sobre la gestion de la cadena de suministros y productos farmaceuticoe insumos medicos en los gobierns regionales del Peru. (pág 5)
- Seimer, E. (2007). *Metodologia para la estimacion de costos estandar de los procedimientos medicos incluidos en el plan universal de beneficios de salud*. Lima: USAID.
- Siaden Tuanama, Q. (2016). Calidad de atención en la consulta externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. Lima, Lima, Peru.

- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Tola Castillo, I. (2015). Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de Essalud de la Región Puno -2012. Juliaca, Puno, Peru.
- Universidad del Pacífico. (2017). Evento público: Financiamiento de la salud en el Perú: situación actual y opciones de política al 2021. *Radiografía del sistema de salud: eficiencia, equidad y óptimos servicios como tareas pendientes* (págs. 10-13). Lima : PUCP.
- Vargas González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 663-671.
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. (enero de 2014). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación*. Obtenido de <https://www.thefreelibrary.com/La+satisfaccion+del+cliente+como+indicador+de+calidad+en...-a0415324974>

DECLARACIÓN JURADA

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

Yo, Gloria Amalia Vargas Núñez, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 06806890, con el artículo titulado: "Capacidad Operativa y Satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018". Declaro bajo juramento que:

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

Lugar y fecha: Lima, 29 de agosto de 2018

Nombres y apellidos: Gloria Amalia Vargas Núñez

DNI: 09063289

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Capacidad operativa y Satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2017-2018								
Autor: Br. Vargas Núñez, Gloria Amalia								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>-Problema específico 1:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>-Problema específico 2:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Objetivo específico 1:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la capacidad operativa y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>-Hipótesis específica 1:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión recursos humanos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.</p> <p>-Hipótesis específica 2:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión insumos y la satisfacción del</p>	Variable 1: Capacidad operativa de consulta externa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Categorías
			<p>1. Recursos humanos</p> <p>2. Insumos</p> <p>3. Servicios básicos</p> <p>4. Equipamiento</p> <p>5. Infraestructura</p> <p>6. Servicios administrativos</p> <p>7. Servicios generales</p>	<p>1.1 Cantidad de profesionales médicos</p> <p>1.2 Cantidad de profesionales de enfermería</p> <p>1.3 Cantidad de técnicos de enfermería</p> <p>1.4 Cantidad de técnicos administrativos</p> <p>2.1 Cantidad de materiales médicos</p> <p>2.2 Calidad de los materiales médicos</p> <p>3.1 Disponibilidad del servicio de agua</p> <p>3.2 Disponibilidad del servicio de electricidad</p>	<p>1.1 ¿El número de profesionales médicos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?</p> <p>1.2 ¿El número de profesionales de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?</p> <p>1.3 ¿.El número de técnicos de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?</p> <p>1.4 ¿El número de técnicos administrativos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?</p> <p>2.1 ¿Los materiales médicos utilizados</p>	Ordinal	<p>En desacuerdo (1)</p> <p>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2)</p>	<p>Insuficiente [21-42]</p> <p>Suficiente [43-63]</p>

<p>insumos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>-Problema específico 3:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios básicos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>-Problema específico 4:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión equipamiento y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>-Problema específico 5:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto</p>	<p>-Objetivo específico 2:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión insumos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p> <p>-Objetivo específico 3:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión servicios básicos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p> <p>-Objetivo específico 4:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión equipamiento y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias</p>	<p>usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.</p> <p>-Hipótesis específica 3:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión servicios básicos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.</p> <p>-Hipótesis específica 4:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión equipamiento y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018</p> <p>-Hipótesis específica 5:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de</p>		<p>3.3 Disponibilidad del servicio de teléfono</p> <p>3.4 Disponibilidad del servicio de Internet</p> <p>4.1 Equipos necesarios para brindar la consulta médica</p> <p>4.2 Instrumentos necesarios para brindar la consulta médica</p> <p>5.1 Iluminación</p> <p>5.2 Limpieza y orden</p> <p>5.3 Estado de mueblería</p> <p>5.4 Estado de paredes, techos y acabados</p> <p>6.1 Disponibilidad de historia clínica</p> <p>6.2 Atención de personal administrativo</p> <p>7.1 Seguridad del paciente en CE</p> <p>7.2 Condiciones de higiene y salubridad</p> <p>7.3 Atención del personal de mantenimiento</p>	<p>en la CE son suficientes?</p> <p>2.2 ¿Los materiales médicos utilizados en la CE son de buena calidad?</p> <p>3.1 ¿Cuenta con los servicios de agua suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?</p> <p>3.2 ¿Cuenta con los servicios de electricidad suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?</p> <p>3.3 ¿Cuenta con los servicios de teléfono para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?</p> <p>3.4 ¿Cuenta con los servicios de internet para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?</p> <p>4.1 ¿Cuenta con el equipamiento necesario para brindar una adecuada atención en la CE?</p> <p>4.2 ¿Cuenta con el instrumental necesario para brindar una</p>		<p>De acuerdo (3)</p>	
---	--	--	--	---	--	--	------------------------------	--

<p>Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>-Problema específico 6:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios administrativos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p> <p>-Problema específico 7:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión servicios generales y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018?</p>	<p>Neurológicas, Lima – 2018.</p> <p>-Objetivo específico 5:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión infraestructura y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p> <p>-Objetivo específico 6:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión servicios administrativos y la satisfacción del usuario de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p> <p>-Objetivo específico 7:</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión servicios generales y la satisfacción del usuario de consulta</p>	<p>Ciencias Neurológicas, 2018..</p> <p>-Hipótesis específica 6:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión servicios administrativos y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.</p> <p>-Hipótesis específica 7:</p> <p>Existe una relación entre la dimensión servicios generales y la satisfacción del usuario de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018.</p>			<p>adecuada atención en la CE?</p> <p>5.1 ¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?</p> <p>5.2 ¿Las instalaciones del INCN se encuentran limpias y en orden?</p> <p>5.3 ¿Las instalaciones del INCN cuentan con muebles en buen estado?</p> <p>5.4 ¿Las paredes, techos y acabados del INCN se encuentran en buen estado?</p> <p>6.1 ¿La Historia Clínica del paciente se encuentra disponible antes que éste ingrese al consultorio?</p> <p>6.2 ¿Recibe la ayuda oportuna de los servidores administrativos cuando la solicita?</p> <p>7.1 ¿Cree Ud. que el servicio de vigilancia, garantiza la seguridad de los pacientes dentro de</p>			
---	--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018.</p>				<p>las áreas de la CE del Instituto?</p> <p>72 ¿El servicio de limpieza, garantiza que los consultorios, salas de espera y baños se encuentren en condiciones de salubridad?</p> <p>73 ¿Cree Ud. que es oportuna la respuesta de mantenimiento en las áreas de la CE, cuando ocurre algún desperfecto?</p>				
Variable 2: Satisfacción del usuario de consulta externa									
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos	Categorías	
1.- Fiabilidad 2.- Capacidad de respuesta 3.- Seguridad 4.- Empatía 5.- Aspectos tangibles			1.1 Orientación de trámites para CE 1.2 Cumplimiento de horarios programados 1.3 Cumplimiento de programación y orden de llegada 1.4 Disponibilidad de la historia clínica 1.5 Disponibilidad de citas	1.1 El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa 1.2 La consulta con el médico se realizó en el horario programado 1.3 Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	Ordinal	Insatisfecho (1) Satisfecho (2)	Nada satisfecho [22-29] Poco satisfecho [30-37]		

				<p>21 Tiempo de atención en caja o módulo SIS</p> <p>22 Tiempo de atención en laboratorio</p> <p>23 Tiempo de atención en servicio radiográfico</p> <p>24 Tiempo de atención en farmacia</p> <p>3.1 Respeto de la privacidad</p> <p>3.2 Minuciosidad en el examen físico</p> <p>3.3 Absolución de dudas y preguntas</p> <p>3.4 Nivel de confianza inspirada por el médico</p> <p>4.1 Atención del personal de CE</p> <p>4.2 Interés del médico por el problema de salud del paciente</p> <p>4.3 Información a paciente o familiares sobre el estado de salud del paciente</p> <p>4.4 Información a paciente o familiares sobre el</p>	<p>1.4 Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.</p> <p>1.5 Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad</p> <p>21 La atención en caja o el módulo del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida</p> <p>22 La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida</p> <p>23 La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida</p> <p>24 La atención en farmacia fue rápida</p> <p>3.1 Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad</p> <p>3.2 El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención</p> <p>3.3 El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre</p>			<p>Muy satisfecho</p> <p>[38-42]</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--

				<p>tratamiento a seguir</p> <p>4.5 Información a paciente o familiares sobre procedimientos y análisis realizados</p> <p>5.1 Señalización de CE</p> <p>5.2 Personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes</p> <p>5.3 Equipos y materiales necesarios para la atención en consultorio</p> <p>5.4 Limpieza y orden en consultorio</p>	<p>su problema de salud</p> <p>3.4 El médico que le atendió le inspiró confianza</p> <p>4.1 El personal de consulta externa lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia</p> <p>4.2 El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud</p> <p>4.3 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención</p> <p>4.4 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p> <p>4.5 El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

					<p>5.1 La señalización de la consulta externa (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes</p> <p>5.2 La consulta externa contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes</p> <p>5.3 Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención</p> <p>5.4 El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores</p>			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

Diseño Metodológico de la investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Validez y confiabilidad	Métodos estadísticos descriptivos e inferenciales
<p>Tipo: tipo teórico básico de nivel descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: Estuvo conformada por los usuarios de consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en el período comprendido entre Octubre 2017 y Marzo 2018</p> <p>Tipo de muestreo: aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 382 pacientes</p>	<p>Variable 1: Capacidad operativa de consulta externa</p> <p>Técnicas: entrevista</p> <p>Instrumentos: cuestionario estructurado</p> <p>Autor: Gloria Vargas Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Pacientes de la Consulta Externa del INCN Forma de Administración: personal</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario de consulta externa.</p> <p>Técnicas: entrevista</p> <p>Instrumentos: cuestionario estructurado</p> <p>Autor: MINSA Año: 2011 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Pacientes de la Consulta Externa del INCN Forma de Administración: personal</p>	<p>Instrumento 1:</p> <p>Confiabilidad: se ha realizado la medida con el test Alfa de Cronbach</p> <p>Validez: De contenido, juicio de Experto</p> <p>Instrumento 2:</p> <p>Confiabilidad: se ha realizado la medida con el test Alfa de Cronbach</p> <p>Validez: De contenido, RM N°527-2011/MINSA</p>	<p>DESCRIPTIVA: No aplica</p> <p>INFERENCIAL:</p>

Anexo 3. Base de datos

VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

	RRHH				INSUM		SERV BASICO				EQUIP		INFRAESTRUC				SER AD		SERV GRAL		
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21
	Paciente 1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1
Paciente 2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
Paciente 3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	1	1	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3
Paciente 4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
Paciente 5	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	1
Paciente 6	2	2	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1
Paciente 7	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1
Paciente 8	3	3	2	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1
Paciente 9	1	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	2	1	1	2	1
Paciente 10	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	1	2	1
Paciente 11	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2
Paciente 12	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1
Paciente 13	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2
Paciente 14	2	2	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2

275	106	277	104	211	170	188	193	226	155	204	177	261	120	300	81
INSUF	SUF	INSUF	SUF	INSUF	SUF	INSUF	SUF	INSUF	SUF	INSUF	SUF	INSUF	SUF	INSUF	SUF
RRHH	INSUMO	SERV BASICO	EQUIP	INFRAESTR	SERV ADM	SERV GRAL	TOTAL								
INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE								
INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE								
SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE														
INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE								
INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE								
SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE								
INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE												
SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE								
INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE								
SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE								
INSUFICIENTE NTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE												
SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIENTE NTE												

Paciente 35	2	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	3	1	1	1	2	2
Paciente 36	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1
Paciente 37	2	1	1	1	1	1	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2	1
Paciente 38	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	2	1
Paciente 39	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3
Paciente 40	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	1
Paciente 41	2	1	1	2	2	3	1	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	2	1
Paciente 42	2	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2
Paciente 43	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
Paciente 44	1	2	3	3	1	2	2	1	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3
Paciente 45	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1
Paciente 46	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
Paciente 47	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1
Paciente 48	2	2	2	1	2	1	1	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1
Paciente 49	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Paciente 50	3	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	1	3
Paciente 51	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3
Paciente 52	1	2	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3
Paciente 53	2	1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2
Paciente 54	3	2	2	3	1	1	3	3	1	3	3	2	1	2	3	3	1	1	1	2	1
Paciente 55	2	2	1	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE							
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E					

Paciente 56	1	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3
Paciente 57	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	1
Paciente 58	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3
Paciente 59	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	1	1	2
Paciente 60	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3
Paciente 61	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1
Paciente 62	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3	1	3	3
Paciente 63	1	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2
Paciente 64	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1
Paciente 65	3	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	3	1	1
Paciente 66	2	3	2	3	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2
Paciente 67	1	2	2	1	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1
Paciente 68	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2
Paciente 69	1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3
Paciente 70	2	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3
Paciente 71	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	1	2	2	3
Paciente 72	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3
Paciente 73	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1
Paciente 74	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3
Paciente 75	2	2	1	1	2	3	3	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3
Paciente 76	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE				
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE						
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E					
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E					

Paciente 77	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1
Paciente 78	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1
Paciente 79	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1
Paciente 80	2	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	2	1
Paciente 81	3	2	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	2	2
Paciente 82	2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3
Paciente 83	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	1
Paciente 84	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1
Paciente 85	3	2	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
Paciente 86	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Paciente 87	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2
Paciente 88	3	3	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2
Paciente 89	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	3	3	2
Paciente 90	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2
Paciente 91	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	2	3	1	1	2
Paciente 92	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	3	1
Paciente 93	2	3	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	2	1	1
Paciente 94	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	1	1
Paciente 95	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	1
Paciente 96	3	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	1
Paciente 97	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	2	1

INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE

Paciente 98	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2
Paciente 99	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2
Paciente 100	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1
Paciente 101	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1
Paciente 102	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2
Paciente 103	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1
Paciente 104	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1
Paciente 105	2	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2
Paciente 106	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2
Paciente 107	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1
Paciente 108	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	3	1
Paciente 109	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3
Paciente 110	2	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2
Paciente 111	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3
Paciente 112	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	1
Paciente 113	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3
Paciente 114	3	3	2	2	2	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
Paciente 115	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2
Paciente 116	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	1	3	3
Paciente 117	3	3	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	3	3
Paciente 118	3	2	1	3	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2

SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E					
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE

Paciente 140	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	1
Paciente 141	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1
Paciente 142	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1
Paciente 143	2	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	3	1
Paciente 144	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	3	2	2	1	3	3	1	2	2	3	1
Paciente 145	1	1	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3
Paciente 146	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	1
Paciente 147	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	1	2	3	3
Paciente 148	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Paciente 149	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	1
Paciente 150	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3
Paciente 151	1	1	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1
Paciente 152	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	1
Paciente 153	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	1
Paciente 154	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	1	1	2	1	2
Paciente 155	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3
Paciente 156	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2
Paciente 157	2	1	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	3	1
Paciente 158	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3
Paciente 159	2	1	2	3	3	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1
Paciente 160	1	2	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	2	2

SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E

Paciente 161	2	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2
Paciente 162	1	1	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3
Paciente 163	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	2
Paciente 164	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	1	1	2	1	3	3
Paciente 165	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
Paciente 166	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1
Paciente 167	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1
Paciente 168	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1
Paciente 169	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	3	2	3	3	1	3	1	1	1	2	1
Paciente 170	1	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	2
Paciente 171	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	1	1
Paciente 172	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1
Paciente 173	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Paciente 174	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1
Paciente 175	2	2	1	1	3	3	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	2	3	1	2	1
Paciente 176	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
Paciente 177	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3
Paciente 178	3	3	1	3	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	2	2
Paciente 179	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2
Paciente 180	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	1	2
Paciente 181	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1

SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE				
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE

Paciente 182	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
Paciente 183	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	1	1
Paciente 184	3	1	2	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Paciente 185	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
Paciente 186	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	3
Paciente 187	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1
Paciente 188	2	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1
Paciente 189	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1
Paciente 190	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	1	2	1
Paciente 191	1	2	2	1	2	3	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3
Paciente 192	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1
Paciente 193	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
Paciente 194	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3
Paciente 195	2	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3
Paciente 196	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1
Paciente 197	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
Paciente 198	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	1	2
Paciente 199	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3
Paciente 200	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	2
Paciente 201	3	2	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2
Paciente 202	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	2	1	1	2	3	3

SUFICIENT E	INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
INSUFICIE NTE								
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
INSUFICIE NTE								
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE					
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
INSUFICIE NTE								
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	

Paciente 203	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3
Paciente 204	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2
Paciente 205	2	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2
Paciente 206	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	2	1
Paciente 207	1	1	2	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	3	2	3	1	2	1	1	1
Paciente 208	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3
Paciente 209	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	3	1	1	2
Paciente 210	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	1
Paciente 211	3	3	2	2	1	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2
Paciente 212	1	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
Paciente 213	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3
Paciente 214	3	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	2
Paciente 215	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2
Paciente 216	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2
Paciente 217	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	1
Paciente 218	3	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	3	3	3	3	1	1	1	2	3	1
Paciente 219	2	1	1	2	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2
Paciente 220	3	3	3	1	3	1	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3
Paciente 221	2	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3
Paciente 222	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3
Paciente 223	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	1	1	3

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E						
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE

Paciente 224	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	3	1
Paciente 225	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1
Paciente 226	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	3
Paciente 227	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3
Paciente 228	2	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	1	1
Paciente 229	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3
Paciente 230	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1
Paciente 231	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1
Paciente 232	1	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2
Paciente 233	2	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
Paciente 234	3	2	3	1	1	1	3	2	1	3	2	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2
Paciente 235	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1
Paciente 236	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2
Paciente 237	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	1	1	2
Paciente 238	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	1
Paciente 239	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2	3
Paciente 240	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3
Paciente 241	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	3	2	2
Paciente 242	2	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	3	1	2
Paciente 243	1	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	3	3
Paciente 244	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3

INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE				
SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE				
SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE
SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE				

Paciente 245	1	2	1	1	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3
Paciente 246	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1
Paciente 247	1	1	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	2
Paciente 248	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3
Paciente 249	2	2	1	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2
Paciente 250	3	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
Paciente 251	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
Paciente 252	1	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2
Paciente 253	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3
Paciente 254	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3
Paciente 255	2	1	1	2	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1
Paciente 256	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2
Paciente 257	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	3
Paciente 258	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1
Paciente 259	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1
Paciente 260	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	3	3	1	1	3	2	3
Paciente 261	1	1	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3
Paciente 262	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2
Paciente 263	2	1	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2
Paciente 264	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3
Paciente 265	1	2	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E

Paciente 266	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	2
Paciente 267	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	3	2	1	1
Paciente 268	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2
Paciente 269	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3
Paciente 270	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2
Paciente 271	1	2	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
Paciente 272	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	3	3
Paciente 273	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Paciente 274	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1
Paciente 275	2	1	2	1	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
Paciente 276	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	3	1	1
Paciente 277	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1
Paciente 278	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	1	2
Paciente 279	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1
Paciente 280	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	3
Paciente 281	1	2	1	1	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	3	2
Paciente 282	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2
Paciente 283	1	2	2	1	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
Paciente 284	2	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3
Paciente 285	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1
Paciente 286	2	1	1	2	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3

INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE

Paciente 287	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	
Paciente 288	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2
Paciente 289	1	1	1	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	3	1	3	3
Paciente 290	2	3	3	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	2	2
Paciente 291	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2
Paciente 292	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2
Paciente 293	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	1
Paciente 294	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
Paciente 295	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	1
Paciente 296	1	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
Paciente 297	1	1	1	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1
Paciente 298	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	3	3
Paciente 299	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
Paciente 300	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
Paciente 301	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3
Paciente 302	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2
Paciente 303	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
Paciente 304	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	3	2	2
Paciente 305	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
Paciente 306	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
Paciente 307	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE				
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE						
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE

Paciente 308	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	
Paciente 309	2	1	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	1	
Paciente 310	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1	1
Paciente 311	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3
Paciente 312	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2
Paciente 313	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2
Paciente 314	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	3	1	1	2
Paciente 315	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1
Paciente 316	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1
Paciente 317	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	2	2
Paciente 318	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2
Paciente 319	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2
Paciente 320	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	1
Paciente 321	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1
Paciente 322	2	2	1	1	3	3	2	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
Paciente 323	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	2
Paciente 324	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	1
Paciente 325	1	2	3	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	1
Paciente 326	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
Paciente 327	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
Paciente 328	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	

INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE					
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E						
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE							
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE

Paciente 350	1	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2
Paciente 351	2	1	2	2	2	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2
Paciente 352	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1
Paciente 353	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	3	2	3	2
Paciente 354	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1
Paciente 355	2	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1	1
Paciente 356	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1
Paciente 357	1	1	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	1	1	2	3	2
Paciente 358	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	2
Paciente 359	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	3	1
Paciente 360	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	2	2	3
Paciente 361	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2
Paciente 362	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3
Paciente 363	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	3
Paciente 364	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3
Paciente 365	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	3
Paciente 366	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2
Paciente 367	2	3	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2
Paciente 368	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1
Paciente 369	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3
Paciente 370	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE

Paciente 371	2	1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1
Paciente 372	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3
Paciente 373	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	1
Paciente 374	2	2	3	2	2	1	2	1	1	1	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1
Paciente 375	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3
Paciente 376	1	2	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1
Paciente 377	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	1
Paciente 378	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1
Paciente 379	3	2	1	3	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3
Paciente 380	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	3	2	1	1
Paciente 381	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1

INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E				
INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	INSUFICIE NTE
SUFICIENT E	INSUFICIE NTE	SUFICIENT E					

VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

	ESPECTATIVA																					
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22
Paciente 1	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6
Paciente 2	7	4	5	7	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	7	7
Paciente 3	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 4	4	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	5	5	5	6	5	7
Paciente 5	5	4	4	7	3	2	4	6	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	7
Paciente 6	5	6	7	7	4	6	6	3	4	4	7	7	7	7	7	6	7	4	3	5	6	7
Paciente 7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 9	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 10	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7
Paciente 11	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6
Paciente 12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6
Paciente 13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 14	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
Paciente 15	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	5	7	7
Paciente 16	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 17	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 18	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 19	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 20	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 21	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 22	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	5	6	7
Paciente 23	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	7
Paciente 24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 25	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7
Paciente 26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
Paciente 28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
Paciente 29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 30	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
Paciente 32	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
Paciente 33	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 34	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 35	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7

Paciente 36	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 40	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6
Paciente 41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7
Paciente 44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7
Paciente 45	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6
Paciente 46	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5
Paciente 47	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	5	5	6	6
Paciente 48	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 49	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 50	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 51	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 52	6	6	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6
Paciente 53	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6
Paciente 54	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6
Paciente 55	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
Paciente 56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 57	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Paciente 58	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 59	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 60	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 61	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
Paciente 63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
Paciente 64	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7
Paciente 65	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
Paciente 66	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
Paciente 67	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 68	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 69	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 70	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 71	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 72	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
Paciente 73	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
Paciente 74	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 75	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
Paciente 76	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
Paciente 77	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
Paciente 78	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 79	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7

Paciente 124	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
Paciente 125	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5
Paciente 126	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 127	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 128	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 129	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 130	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 131	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 132	5	5	6	5	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	4	6	6	6
Paciente 133	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 134	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 135	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 136	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 137	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	6	6
Paciente 138	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	7	6
Paciente 139	6	6	6	6	5	4	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	5	6	5	6	5
Paciente 140	6	6	6	6	5	6	7	6	7	7	6	7	7	6	5	5	5	5	5	6	6	5
Paciente 141	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	4	5	5	6	6	7	6	5	6	6
Paciente 142	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	4
Paciente 143	6	6	7	6	7	6	5	5	5	6	7	7	5	6	6	6	6	6	5	6	7	6
Paciente 144	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	6	5	6	5	5
Paciente 145	6	5	6	7	6	7	7	7	7	6	5	6	6	6	5	5	7	7	7	6	5	5
Paciente 146	6	6	7	6	5	6	7	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	5	6
Paciente 147	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	5	6
Paciente 148	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
Paciente 149	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
Paciente 150	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 151	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6
Paciente 152	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6
Paciente 153	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7
Paciente 154	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	7	7
Paciente 155	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
Paciente 156	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	7	7
Paciente 157	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6
Paciente 158	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 159	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 160	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 161	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 162	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 163	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
Paciente 164	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6
Paciente 165	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
Paciente 166	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 167	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7

Paciente 256	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 257	5	5	5	5	3	3	3	4	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	3	5	6	6
Paciente 258	4	7	7	7	7	4	7	5	5	5	7	7	7	7	6	6	7	4	7	6	5	7
Paciente 259	6	6	7	7	4	3	5	5	3	6	6	5	5	5	5	6	6	5	3	4	6	6
Paciente 260	4	7	7	7	6	5	5	5	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7
Paciente 261	5	7	7	6	3	4	4	4	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	4	4	4	5
Paciente 262	4	6	6	6	2	4	4	4	4	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	4	7	7
Paciente 263	5	6	6	5	4	3	3	3	3	5	4	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
Paciente 264	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 265	5	7	7	5	6	5	5	6	3	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7
Paciente 266	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 267	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 268	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7
Paciente 269	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6
Paciente 270	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6
Paciente 271	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 272	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
Paciente 273	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	5	5	7	7
Paciente 274	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 275	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 276	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 277	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 278	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 279	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 280	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	5	6	7
Paciente 281	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	7
Paciente 282	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 283	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7
Paciente 284	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
Paciente 285	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 286	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 287	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 288	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 289	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
Paciente 290	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
Paciente 291	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Paciente 292	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6
Paciente 293	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7
Paciente 294	7	6	7	7	5	6	5	6	6	7	6	5	6	7	5	6	6	4	7	6	6	7
Paciente 295	6	6	7	7	7	6	5	5	5	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6
Paciente 296	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 297	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 298	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7
Paciente 299	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7

Paciente 300	3	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7
Paciente 301	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	6	6	7	
Paciente 302	6	6	6	6	5	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7		
Paciente 303	4	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	7	
Paciente 304	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	
Paciente 305	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 306	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 307	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 308	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7		
Paciente 309	6	7	7	7	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	
Paciente 310	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	
Paciente 311	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	
Paciente 312	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	
Paciente 313	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7		
Paciente 314	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	
Paciente 315	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 316	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 317	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 318	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
Paciente 319	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	
Paciente 320	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Paciente 321	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	
Paciente 322	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 323	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 324	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 325	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	5	7	7	
Paciente 326	7	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	6	7	7	6	7	6	6	5	7	7	
Paciente 327	7	7	6	7	7	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7		
Paciente 328	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	4	4	4	5	6	6	
Paciente 329	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	7	5	5	5	
Paciente 330	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	
Paciente 331	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	
Paciente 332	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	
Paciente 333	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5	7	7	
Paciente 334	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7	7	
Paciente 335	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	7	7	
Paciente 336	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	5	6	6		
Paciente 337	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	
Paciente 338	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	5	7	7	
Paciente 339	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	5	7	7		
Paciente 340	6	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	5	7	7	
Paciente 341	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	
Paciente 342	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	5	7	7	
Paciente 343	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	

Paciente 344	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	
Paciente 345	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
Paciente 346	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	
Paciente 347	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
Paciente 348	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 349	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 350	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	
Paciente 351	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	
Paciente 352	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Paciente 353	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	6	
Paciente 354	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 355	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 356	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 357	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 358	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	
Paciente 359	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 360	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 361	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 362	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 363	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	
Paciente 364	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	
Paciente 365	5	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	
Paciente 366	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	
Paciente 367	6	7	7	7	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 368	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6
Paciente 369	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7
Paciente 370	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6
Paciente 371	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	
Paciente 372	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	
Paciente 373	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7	
Paciente 374	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	
Paciente 375	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
Paciente 376	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7
Paciente 377	6	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 378	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 379	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	7	
Paciente 380	6	7	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
Paciente 381	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	

PERCEPCION																					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
6	7	7	6	4	3	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	7
7	4	5	4	5	5	5	5	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
4	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	5	7
5	4	4	4	3	2	2	6	1	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7
6	6	7	3	4	5	6	3	4	4	7	7	7	7	7	6	7	4	3	7	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	6	4	4	4	5	6	5	6	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
6	5	6	3	6	4	4	3	4	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
6	4	6	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4
4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
7	6	6	7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	6	3	7	5	5	6	7	6	5
7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	5	4	5	5	4	5	6	7	7	7	6	7	5	6	5	6	7	4	7
7	5	6	6	5	4	7	6	5	7	5	6	6	6	6	5	7	6	4	7	6	6
6	5	6	5	4	5	5	4	2	5	4	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5
4	7	7	6	5	5	5	5	2	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	7	5
3	5	5	4	1	5	3	4	4	6	3	3	1	1	1	3	2	2	5	5	5	5
6	7	1	4	7	4	4	4	1	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	4	7
7	4	5	5	4	3	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
7	4	3	6	3	7	7	3	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
6	4	5	6	4	3	4	3	3	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	7	4	7
6	6	6	6	3	6	6	6	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
6	2	5	5	3	5	5	5	3	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
7	6	6	6	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	3
7	5	5	5	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
6	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5

6	7	7	7	1	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
4	3	3	3	2	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6
7	6	6	6	5	6	4	4	3	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
5	4	6	6	5	5	5	5	3	6	6	6	6	4	6	6	6	5	6	5
6	5	4	3	3	6	7	7	2	7	7	6	3	5	5	4	5	5	5	5
5	6	4	5	2	5	4	4	5	7	6	6	7	5	5	4	3	4	7	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
6	1	7	3	1	4	6	5	4	7	5	5	6	4	5	7	6	5	6	4
5	5	7	7	4	4	6	6	4	5	4	7	7	4	7	7	7	7	6	5
6	6	6	6	3	3	4	4	3	6	5	6	6	5	7	6	7	6	6	6
6	1	7	6	6	7	7	7	7	6	5	7	6	5	4	5	6	5	6	4
6	4	4	4	1	7	1	1	1	7	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
5	7	7	2	5	5	4	2	5	6	6	6	5	6	6	6	7	6	7	5
5	5	7	4	7	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6
6	5	5	5	6	6	6	3	3	6	5	4	5	6	5	5	6	5	6	6
6	5	4	4	3	5	5	4	2	5	6	6	7	6	6	4	4	3	5	6
5	1	2	4	5	1	4	5	2	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	5
6	6	7	7	2	5	4	2	2	7	6	5	6	6	7	7	5	6	7	6
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
4	2	2	7	1	6	3	3	5	7	1	1	1	6	1	1	1	1	7	6
2	5	7	4	2	2	1	1	1	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	4
6	6	7	7	6	6	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7
5	2	3	6	2	6	3	4	2	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	5
4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
3	5	6	6	6	6	7	3	6	6	6	7	7	7	7	5	5	7	6	7
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
5	2	5	5	2	5	7	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	7	7	4	4	5	7	5	5	6	7	7	7	5	7	7	7	7	6	5
5	6	6	2	2	3	5	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5
5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	6	5	6

3	6	6	6	6	5	7	6	4	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6
6	6	6	6	5	5	7	5	4	4	4	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	5
5	6	5	4	6	6	6	2	5	5	6	7	7	6	7	5	7	6	5	4	5	6
6	7	7	5	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
5	6	6	5	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	5
5	6	4	4	6	6	7	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	5
7	4	5	2	3	5	7	6	5	5	7	3	5	5	4	5	6	6	6	7	6	6
6	6	5	6	7	6	6	6	4	7	7	5	7	6	7	6	6	6	6	5	6	6
3	4	5	2	4	5	5	3	2	5	3	3	3	5	3	3	3	5	6	4	6	6
5	5	5	2	6	4	3	3	2	4	4	3	3	3	6	6	6	6	6	5	4	6
5	4	5	5	6	5	4	4	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	5	6	5	6
4	5	4	4	6	3	2	2	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	6	6	6	6
3	2	3	2	6	3	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4	4	6	5	6	6
5	5	5	5	6	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	6	5	6	6	5	6
5	5	5	6	6	4	4	4	3	6	5	5	5	6	4	3	3	5	5	5	6	6
5	4	5	6	6	3	3	3	2	5	3	3	6	5	4	4	5	5	6	5	4	2
5	4	4	5	6	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	6
4	4	5	6	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	6	6	6
6	5	5	6	5	6	5	3	5	6	5	5	6	7	6	6	5	5	6	6	7	6
5	4	4	6	4	6	2	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3
5	5	5	4	5	6	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6
7	4	5	5	4	6	5	5	3	4	4	6	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6
7	5	5	5	5	7	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	2	4	2	6
6	3	3	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	2	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	2	6	4
6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2
6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4
6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	4	3
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6

7	5	7	2	7	7	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6			
6	6	6	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6			
6	6	7	2	6	6	7	7	7	7	7	6	3	4	7	6	6	4	6	5	5	7	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6	
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7	
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	
6	5	6	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	6	6	6	5	6	5	6	5	6	
6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	7	7	6	6	6	
7	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	5	4	5	6	5	5	5	4	
6	6	5	6	4	6	4	4	5	5	5	5	4	5	6	5	4	5	6	5	5	5	
6	6	6	6	7	6	7	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	7	5	6	5	6	
6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	
7	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	7	5	7	6	5	6	5	6	5	6	
6	5	6	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	7	5	6	5	6	5	
7	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	
6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
7	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6
7	4	5	5	5	6	6	2	7	5	5	5	4	5	6	7	6	6	7	7	6	7	
6	6	6	6	6	5	4	6	6	7	6	6	4	5	4	4	5	6	6	4	7	5	
7	5	7	7	7	7	5	5	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
7	2	6	6	3	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	6	4	4	6	6	5	5	
5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	6	7	4	6	6	6	6	6	7	6	7	6	1	7	7	7	7	7	6	7	3	
7	7	7	6	6	7	7	7	6	7	6	5	5	7	5	5	6	6	7	7	7	7	
7	7	7	5	6	5	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	
7	7	7	4	7	7	6	6	5	7	4	4	4	6	4	5	7	5	5	6	6	7	
6	7	7	4	6	2	5	5	7	7	3	7	3	7	7	7	7	7	5	5	6	3	
7	4	7	5	7	7	5	7	5	7	7	5	5	7	6	5	5	5	7	7	7	7	
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6	
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7	
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6	
7	6	6	3	4	5	7	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
7	6	5	5	6	5	7	6	5	7	6	5	6	6	6	6	5	4	5	6	6	6	
6	6	6	5	5	6	5	5	5	7	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	
5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
7	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	
5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	
7	6	6	7	6	6	6	5	3	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	
7	5	6	5	6	5	7	4	2	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
7	6	5	3	5	4	7	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
6	6	6	4	5	4	4	3	2	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	

6	6	5	4	5	4	4	4	3	7	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
6	6	5	5	5	4	4	4	2	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	4	5	4	6	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	4	5	4	5	3	2	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
7	6	5	4	3	4	6	4	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	6	7	7
6	6	6	7	6	5	7	7	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	4	6
6	6	5	6	4	5	5	5	5	5	5	6	7	5	6	7	7	7	6	6	7
5	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	3	6	6	6	6	4	5	6
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7
6	5	6	5	5	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	7	4	4	4	4	3	4	6	4	4	4	6	4	5	4	4	6	6	3
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7
5	6	6	3	2	4	6	7	4	5	5	3	6	6	6	6	5	5	5	5	5
7	6	7	7	5	6	6	6	5	7	6	6	5	5	6	6	6	5	6	7	6
7	6	6	5	6	4	6	6	5	7	7	7	6	5	7	6	5	6	6	6	6
6	6	6	3	2	4	6	6	5	6	6	7	6	5	6	6	3	5	6	5	6
6	5	5	6	6	4	6	4	5	3	6	6	7	5	6	6	6	4	6	5	6
6	6	6	4	3	4	5	5	4	7	6	6	5	4	6	5	6	5	6	5	6
6	5	4	2	2	3	6	6	4	2	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	7
6	5	6	2	4	4	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6
6	6	6	4	2	3	5	5	4	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6
6	6	6	6	4	4	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	6	5	5	4	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5
6	6	5	5	5	6	4	4	4	6	5	5	4	4	6	5	4	4	6	4	3
6	6	6	3	5	4	6	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	6	5	4
6	5	5	6	4	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
6	4	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
6	5	4	5	6	5	5	4	4	5	3	5	5	6	5	5	4	5	5	5	4
7	5	6	2	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
6	5	6	2	6	6	6	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4
6	5	6	4	4	5	6	3	5	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6
6	6	6	4	4	4	6	4	4	6	4	6	6	6	4	4	4	4	3	6	6
6	5	5	3	3	3	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	4	4	6	6	2	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	6	6
7	6	6	5	4	4	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6	6	4
6	6	6	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	7	4
6	3	3	3	4	5	6	5	6	5	5	4	7	5	5	5	5	4	2	6	6

7	5	7	7	6	5	5	5	5	7	7	6	7	7	7	6	5	5	6	7	5	7
6	6	5	7	7	5	5	5	5	4	7	6	3	4	6	2	5	4	4	7	5	7
6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	7	7	6	6	7	5	5	5	6	7	5	7
6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	7	7	7	5	5	6	5	5	6	6	6	7
7	5	5	6	5	5	6	5	6	5	4	4	6	5	4	4	4	4	5	7	5	7
7	2	2	6	4	4	6	5	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	7	5	7
7	5	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	3	5	7	1	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6
5	5	5	5	4	4	6	2	2	6	4	5	6	3	3	4	3	3	6	6	6	5
5	6	5	6	4	4	6	4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	7
6	6	4	2	5	5	6	4	4	6	6	5	5	4	5	5	5	5	4	7	5	7
5	4	4	2	5	5	5	5	5	7	6	5	5	7	4	4	4	6	7	7	7	7
5	4	4	6	4	4	3	3	3	7	7	7	7	6	7	7	3	3	3	5	7	7
6	6	7	2	6	6	6	6	6	7	5	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7
4	4	5	7	5	2	6	5	2	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	7
6	6	6	4	3	4	5	6	2	7	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6
5	5	5	7	5	6	6	6	2	5	6	4	5	4	7	6	6	5	7	6	4	7
7	5	5	5	5	3	6	6	4	4	6	6	6	3	6	3	6	5	6	6	5	7
7	6	7	7	7	4	4	4	4	6	7	5	4	6	5	7	6	6	2	7	6	7
6	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	3	3	4	5	5	5	5	5	6	5	3
5	5	5	4	6	4	5	5	5	6	4	6	5	4	6	4	6	6	5	5	5	5
6	5	3	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	4	4
6	5	4	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	5	5	2	6	6	6	6
6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	4	4	6	6	6	4	5	5	3	6	5	5
5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	3	7	4	6
6	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	3
5	5	5	5	6	2	6	5	5	5	6	4	6	6	6	6	6	7	5	6	6	7
5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	5	5	6	6	5	6	5	7
5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	4
5	5	5	5	6	6	5	6	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5
6	3	4	3	5	6	6	6	3	5	5	5	7	7	7	5	5	5	4	5	5	4
4	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	2	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
5	5	4	4	4	5	6	5	5	5	5	5	5	7	7	7	7	7	3	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
5	5	5	5	3	3	6	4	6	6	6	6	6	6	3	3	3	3	3	5	6	6
5	7	7	7	4	7	6	5	5	7	7	7	7	6	6	7	4	7	6	5	7	7
7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	5	6	7	7
6	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	4	5	6	7	7	4	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7

6	7	7	4	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7
7	7	7	3	2	5	5	5	5	7	7	5	6	7	5	7	6	6	6	7
5	7	7	5	6	6	5	6	3	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7
4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	6	4	4	4	5	6	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
6	5	6	3	6	4	4	3	4	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5
6	4	6	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5
4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
7	6	6	7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	6	3	7	5	5	6	7
7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	5	4	5	5	4	5	6	7	7	7	6	7	5	6	5	6	7
7	5	6	6	5	4	7	6	5	7	5	6	6	6	6	5	7	6	4	7
6	5	6	5	4	5	5	4	2	5	4	5	6	6	5	6	5	5	5	6
4	7	7	6	5	5	5	5	2	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6
3	5	5	4	1	5	3	4	4	6	3	3	1	1	1	3	2	2	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
6	6	6	6	3	6	6	6	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
6	2	5	5	3	5	5	5	3	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7
6	7	6	6	5	5	7	2	7	7	6	3	6	7	3	3	6	6	6	6
5	4	4	6	2	3	4	4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
6	7	7	5	2	2	3	3	3	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6
7	6	7	7	5	6	6	6	7	6	6	5	6	7	5	6	6	4	7	6
6	6	7	7	7	6	5	5	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6
3	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7
5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	6	5	6
6	6	6	6	5	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
4	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6

5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
4	6	5	6	4	7	6	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	6
4	7	7	6	4	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	4	7	7
5	6	7	7	6	5	4	7	5	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	6	4
5	6	6	5	6	6	5	5	5	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
6	7	7	7	4	7	6	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5
6	7	7	7	2	7	7	7	6	6	6	4	3	5	6	6	6	6	6	6	6	7
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	2	6	3	7	7	7	7	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7	6
6	6	6	5	4	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
6	6	6	4	6	5	5	2	1	6	5	5	5	7	7	7	5	6	5	6	3	6
7	6	6	6	6	5	5	4	4	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	7
4	6	5	5	5	4	4	5	3	6	6	6	5	5	5	4	4	4	6	6	6	6
3	6	6	6	6	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6
6	5	4	4	4	5	4	4	4	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	6	6
6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	6	6
6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6
5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4
6	6	6	5	6	5	5	3	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	4	4
3	5	5	5	5	1	4	2	2	2	1	3	3	4	5	6	6	6	6	6	3	5
6	4	6	5	5	5	4	4	4	5	5	5	6	5	4	4	5	5	6	6	6	6
6	3	4	3	5	5	5	4	4	4	6	6	6	5	5	5	4	4	5	5	5	6
5	6	6	5	5	7	7	6	4	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6
5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
3	5	6	6	3	5	5	5	4	7	7	6	6	7	6	6	5	5	6	7	7	5
6	6	6	7	7	7	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	5	6	5	4	5	5	4	2	5	4	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5
4	7	7	6	5	5	5	5	2	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	7	5
3	5	5	4	1	5	3	4	4	6	3	3	1	1	1	3	2	2	5	5	5	5
6	7	1	4	7	4	4	4	1	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	6	4	7
7	4	5	5	4	3	4	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7
7	4	3	6	3	7	7	3	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
6	4	5	6	4	3	4	3	3	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	7	4	7

6	6	6	6	3	6	6	6	3	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
6	2	5	5	3	5	5	5	3	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6
6	7	6	6	5	5	7	2	7	7	6	3	6	7	3	3	6	6	6	6	7
5	4	4	6	2	3	4	4	4	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
6	7	7	5	2	2	3	3	3	5	5	5	6	6	6	6	6	7	6	6	6
7	7	7	7	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	7	6	6
7	6	6	6	1	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	3
7	5	5	5	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7
7	6	6	6	5	6	4	4	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7
6	7	7	5	6	5	7	7	2	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	5
4	6	5	6	4	7	6	5	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4
4	7	7	6	4	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	4	7
5	6	7	7	6	5	4	7	5	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	4
5	6	6	5	6	6	5	5	5	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6
6	7	7	7	4	7	6	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5
6	7	7	7	2	7	7	7	6	6	6	4	3	5	6	6	6	6	6	6	7
6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
6	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
6	4	7	5	3	3	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
6	6	6	6	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	7	7	7	1	2	7	7	4	7	7	7	7	6	7	7	6	4	3	6	6
5	7	6	1	3	3	6	5	5	6	5	6	6	5	7	5	7	3	5	6	7
6	6	6	5	6	2	6	1	1	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	7
6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
7	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	7

INSATISFECH				SATISFECH				SATISFACCION														
O= 1				O= 2																		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	POCO SATISFECHO
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	POCO SATISFECHO

2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	NADA SATISFECHO

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	SATISFECHO
2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	POCO
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	SATISFECHO
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	NADA
1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	SATISFECHO
2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	POCO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	POCO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	SATISFECHO
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	NADA
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	SATISFECHO

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	MUY SATISFECHO
2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	POCO SATISFECHO

2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	NADA SATISFECHO
2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	POCO SATISFECHO
2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	NADA SATISFECHO
2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	POCO SATISFECHO

2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	POCO SATISFECHO
2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	POCO SATISFECHO

2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	NADA
2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	SATISFECHO
2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	POCO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	SATISFECHO
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY
2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	SATISFECHO
2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	POCO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	SATISFECHO
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	POCO
2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	SATISFECHO
2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	NADA
2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	SATISFECHO
2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO
2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	NADA
1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	SATISFECHO
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	NADA
2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	SATISFECHO
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	MUY
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	POCO
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY
2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	POCO
2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	POCO
2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	SATISFECHO

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO

1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	POCO SATISFECHO

2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	POCO SATISFECHO
2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	POCO SATISFECHO
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	NADA SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NADA SATISFECHO
1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	NADA SATISFECHO
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	POCO SATISFECHO
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	MUY SATISFECHO
2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	POCO SATISFECHO
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	MUY SATISFECHO
1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	POCO SATISFECHO
1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	POCO SATISFECHO
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	MUY SATISFECHO
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	POCO SATISFECHO
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	MUY SATISFECHO

Anexo 4. Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Capacidad operativa de consulta externa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANOS								
1.	¿El número de profesionales médicos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		-
2.	¿El número de profesionales de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		-
3.	¿El número de técnicos de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		-
4.	¿El número de técnicos administrativos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		-
DIMENSIÓN 2: INSUMOS								
5.	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son suficientes?	✓		✓		✓		-
6.	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son de buena calidad?	✓		✓		✓		-
DIMENSIÓN 3: SERVICIOS BASICOS								
7.	¿Cuenta con los servicios de agua suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		-
8.	¿Cuenta con los servicios de electricidad suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		-
9.	¿Cuenta con los servicios de teléfono para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		-
10.	¿Cuenta con los servicios de internet para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		-
DIMENSION 4: EQUIPAMIENTO								
11.	¿Cuenta con el equipamiento necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	✓		✓		✓		-
12.	¿Cuenta con el instrumental necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	✓		✓		✓		-
DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA								
13.	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?	✓		✓		✓		-
14.	¿Las instalaciones del INCN se encuentran limpias y en orden?	✓		✓		✓		-
	¿Las instalaciones del INCN cuentan con muebles en buen estado?	✓		✓		✓		-

15.	¿Las paredes, techos y acabados del INCN se encuentran en buen estado?	✓	✓	✓	✓
16.	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?	✓	✓	✓	✓
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
17.	¿La Historia Clínica del paciente se encuentra disponible antes que éste ingrese al consultorio?	✓	✓	✓	-
18.	¿Recibe la ayuda oportuna de los servidores administrativos cuando la solicita?	✓	✓	✓	-
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS GENERALES					
19.	¿Cree Ud. que el servicio de vigilancia, garantiza la seguridad de los pacientes dentro de las áreas de la CE del Instituto?	✓	✓	✓	-
20.	¿El servicio de limpieza, garantiza que los consultorios, salas de espera y baños se encuentren en condiciones de salubridad?	✓	✓	✓	-
21.	¿Cree Ud. que es oportuna la respuesta de mantenimiento en las áreas de la CE, cuando ocurre algún desperfecto?	✓	✓	✓	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Leonel Marco Lazaro Vasquez DNI: 18186508

Especialidad del validador: Md. en Direccion de Empresas

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

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

15 de Nov del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Capacidad operativa de consulta externa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANOS							
1.	¿El número de profesionales médicos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓			✓	✓		
2.	¿El número de profesionales de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		
3.	¿El número de técnicos de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		
4.	¿El número de técnicos administrativos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: INSUMOS	✓		✓		✓		
5.	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son suficientes?	✓		✓		✓		
6.	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son de buena calidad?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SERVICIOS BASICOS	✓		✓		✓		
7.	¿Cuenta con los servicios de agua suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		
8.	¿Cuenta con los servicios de electricidad suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		
9.	¿Cuenta con los servicios de teléfono para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		
10.	¿Cuenta con los servicios de internet para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: EQUIPAMIENTO							
11.	¿Cuenta con el equipamiento necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	✓		✓		✓		
12.	¿Cuenta con el instrumental necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA	✓		✓		✓		
13.	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?	✓		✓		✓		
14.	¿Las instalaciones del INCN se encuentran limpias y en orden?	✓		✓		✓		
	¿Las instalaciones del INCN cuentan con muebles en buen estado?	✓		✓		✓		

15.	¿Las paredes, techos y acabados del INCN se encuentran en buen estado?	✓	✓	✓		
16.	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?	✓	✓	✓		
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS						
17.	¿La Historia Clínica del paciente se encuentra disponible antes que éste ingrese al consultorio?	✓	✓	✓		
18.	¿Recibe la ayuda oportuna de los servidores administrativos cuando la solicita?	✓	✓	✓		
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS GENERALES						
19.	¿Cree Ud. que el servicio de vigilancia, garantiza la seguridad de los pacientes dentro de las áreas de la CE del Instituto?	✓	✓	✓		
20.	¿El servicio de limpieza, garantiza que los consultorios, salas de espera y baños se encuentren en condiciones de salubridad?	✓	✓	✓		
21.	¿Cree Ud. que es oportuna la respuesta de mantenimiento en las áreas de la CE, cuando ocurre algún desperfecto?	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA SALUD

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

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

8 de 8 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Capacidad operativa de consulta externa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: RECURSOS HUMANOS								
1.	¿El número de profesionales médicos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	X		X		X		
2.	¿El número de profesionales de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	X		X		X		
3.	¿El número de técnicos de enfermería es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	X		X		X		
4.	¿El número de técnicos administrativos es adecuado para la atención a los pacientes en la CE?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INSUMOS								
5.	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son suficientes?	X		X		X		
6.	¿Los materiales médicos utilizados en la CE son de buena calidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SERVICIOS BÁSICOS								
7.	¿Cuenta con los servicios de agua suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	X		X		X		
8.	¿Cuenta con los servicios de electricidad suficientes para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	X		X		X		
9.	¿Cuenta con los servicios de teléfono para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	X		X		X		
10.	¿Cuenta con los servicios de internet para realizar la consulta médica durante la atención en la CE?	X		X		X		
DIMENSION 4: EQUIPAMIENTO								
11.	¿Cuenta con el equipamiento necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	X		X		X		
12.	¿Cuenta con el instrumental necesario para brindar una adecuada atención en la CE?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: INFRAESTRUCTURA								
13.	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?	X		X		X		
14.	¿Las instalaciones del INCN se encuentran limpias y en orden?	X		X		X		
	¿Las instalaciones del INCN cuentan con muebles en buen estado?	X		X		X		

15.	¿Las paredes, techos y acabados del INCN se encuentran en buen estado?	X	X	X	
16.	¿Las instalaciones del INCN cuentan con buena iluminación?	X	X	X	
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
17.	¿La Historia Clínica del paciente se encuentra disponible antes que éste ingrese al consultorio?	X	X	X	
18.	¿Recibe la ayuda oportuna de los servidores administrativos cuando la solicita?	X	X	X	
DIMENSIÓN 6: SERVICIOS GENERALES					
19.	¿Cree Ud. que el servicio de vigilancia, garantiza la seguridad de los pacientes dentro de las áreas de la CE del Instituto?	X	X	X	
20.	¿El servicio de limpieza, garantiza que los consultorios, salas de espera y baños se encuentren en condiciones de salubridad?	X	X	X	
21.	¿Cree Ud. que es oportuna la respuesta de mantenimiento en las áreas de la CE, cuando ocurre algún desperfecto?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

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

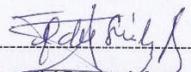
Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. SANCHEZ ABUADRE FLORE DE MARICA DNI: 09104533

Especialidad del validador: HEGONOMOLOGO

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

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

...17 de 08 del 2018


 Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

Capacidad operativa y satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

GLORIA AMALIA VARGAS NUÑEZ

Considerando:

Que se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis y como documento respectivamente, indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo máximo de seis meses a partir de la sustentación de la tesis.

Comuníquese y archívese.

Lima, 12 de Agosto de 2018

.....
Mgtr. María Jesús López Vega
Asesora de la tesis

.....
Mgtr. Janet Cenayra Josco Mendoza
Revisora de la tesis

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María Jesús López Vega, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesora de la tesis titulada: Capacidad operativa y satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, lima - 2018. Presentado por Gloria Amalia Vargas Nuñez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. La suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de agosto del 2018



Mgtr. María Jesús López Vega

DNI: 16022070



Capacidad operativa y **satisfacción del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas,**
Lima 2018

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

AUTORA:

Bj. Vargas Núñez, Gloria Amalia

ASESORA:

Mg. López Vega, María Jesús

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y control financiero

Resumen de coincidencias

24 %

1	cybertesis.urp.edu.pe	3 %
2	www.scribd.com	2 %
3	eprints.uarL.mx	2 %
4	repositorio.uancv.edu.pe	2 %
5	repositorio.une.edu.pe	2 %
6	pt.scribd.com	2 %
7	repositorio.unheval.edu...	1 %
8	core.ac.uk	1 %
9	es.scribd.com	1 %
10	es.aldoShare.net	1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VARGAS NUÑEZ GLORIA AMALIA

D.N.I. : 09063289

Domicilio : P.O. DAMOBI. P. 13° D. LOTE 4 LAS PRADERAS LA MOLINA

Teléfono : Fijo : 013965865 Móvil : 991677490

E-mail : gloria.vargas.nuñez@cvu.edu.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VARGAS NUÑEZ GLORIA AMALIA

Título de la tesis:

CAPACIDAD OPERATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[x] []

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 14/12/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VARGAS NUÑEZ GLORIA ANALIA

INFORME TÍTULADO:

CAPACIDAD OPERATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA

DEL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 2 DE SEPTIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma manuscrita]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Comité de Ética

Presidenta

Lic. Marililey Ríos Dávila

Miembros Titulares

Med. Cir. Marlo Cornejo Olivas

Mag. Néstor Flores Rodríguez

Abog. Luz M. Marín Sernadas

Lic. José Rodríguez Encalada

Lic. Piada Beatriz Burga Jesús

Sra. María Luisa Bermúdez Sosa

Med. Cir. Sheila Castro Suarez

Med. Cir. Jorge Ramírez Quiñones

Sra. Sara María Aparicio Agullar

Lic. Esther Gallardo Santa María

Lic. Carmen Lorena Ramos Rojas

Med. Cir. Estela Quiroz Malca

Secretaría

Alexandra Veliz Silva

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN.

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN ÉTICA
N° 524-2018-CIEI –INCN**

El Comité Institucional de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, ha revisado y **APROBADO** por unanimidad el Proyecto de Investigación:

"Capacidad operativa y satisfactoria del usuario de la consulta externa del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018" presentado por el Investigador Principal Gloria Amalia Vargas Nuñez.

El Comité Institucional de Ética en Investigación, realizará una visita durante la ejecución del proyecto para ver las condiciones del lugar donde se realiza la investigación y el desarrollo de la misma.

La vigencia del proyecto de investigación regirá por el período de un año a partir de la fecha de expedición del presente certificado, cumpliendo el investigador principal con enviar el informe trimestral e informe final del proyecto.

Lima, 20 de diciembre de 2018

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS
.....
Lic. MARILEY RÍOS DÁVILA
PRESIDENTA DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS
OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

21 DIC. 2018

/Avs

RECIBIDO

HORA: 10:41 FIRMA: [Signature]