



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORA:

Albán Saravia, Ericka Lizbeth

ASESOR:


MSc. Seminario Atarama Mario Roberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

PIURA – PERÚ


2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado en cargado de evaluar la tesis presentada por don (a)
ALBÁN SARAVIA ERICKA LIZBETH
 cuyo título es: RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
DE LOS PACIENTES DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA
CLINICA SAN PEDRO APOSTOL S.R.L. MANCORA 2018

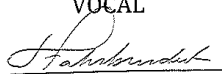
Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,
 otorgándole el calificativo de: 12 (número) Doce (letras).

Trujillo (o Filial) PIURA 24 de ABRIL Del 2018


Mg. NESTOR ZAPATA PALACIOS
CIP: 35039
 PRESIDENTE


Mg. MIGUEL ARANDA BERMEO
 SECRETARIO

Mg. SEVERIN FASHBENDER CÉSPEDES

VOCAL

 P.N.I. : 02644838



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional en cada una de las cosas que me propongo, a mis hermanos y mis sobrinas que son mi motivo para salir adelante, a mis tías y tíos, a mi abuela por cuidarme siempre, y a cada una de las personas que estuvieron a mi lado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar con salud hasta cumplir mi meta, a mis compañeras de trabajo por su apoyo continuo, a mis asesores que aportaron sus conocimientos para completar y desarrollar mi informe.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ericka Lizbeth Albán Saravia, estudiante de la carrera de Ingeniería Industrial de la escuela de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°43605443 con la tesis titulada “Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 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.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, dicha tesis no ha sido utilizada para obtener algún grado previo o título profesional.
4. Los datos presentados en la tesis son reales, no han sido falseados ni copiados, por lo tanto, los resultados obtenidos en la investigación se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse, la presencia de fraude, plagio, autoplagio o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, 11 de diciembre del 2018

Ericka Lizbeth Albán Saravia

DNI: 43605443

Firma: 

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018” cuyo objetivo principal es determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora.

En el capítulo I: Introducción, donde se detalla la realidad problemática, los trabajos previos referentes a la investigación, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación de la misma, hipótesis y los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, aquí se detalla el diseño de la investigación, las variables en estudio y su operacionalización, la población, muestra y muestreo que se utilizó en la investigación, las técnicas e instrumentos aplicadas para recolectar los datos, validez y confiabilidad de dichos instrumentos, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

El capítulo III: se exponen los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos

El capítulo IV: presenta la discusión de resultados de los trabajos previos relacionados a la investigación, se verifican las teorías relacionadas al tema, con los resultados obtenidos en la investigación. Asimismo, se desarrolla una propuesta.

En el capítulo V, VI y VII: se dan a conocer, conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas utilizadas para el progreso del trabajo de investigación y por último los anexos empleados.

La investigación es presentada en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Albán Saravia, Ericka Lizbeth

ÍNDICE

CARÁTULA	1
PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACION	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE ANEXOS	10
RESÚMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de la investigación	25
2.2. Variable, operacionalización	26
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
VII. BIBLIOGRAFÍA	40
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Operacionalización de variables.....	26
TABLA 2. Significado de la correlación	28
TABLA 3. Correlación entre fiabilidad y satisfacción del paciente.....	29
TABLA 4. Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente	29
TABLA 5. Correlación entre la seguridad y satisfacción del paciente	30
TABLA 6. Correlación entre la empatía y satisfacción del paciente	31
TABLA 7. Correlación entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente	31
TABLA 8. Correlación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente.....	32
TABLA 9. Tabla cruzada de calidad de servicio y satisfacción del paciente	32
TABLA 10. Matriz FODA	69
TABLA 11. Relación de proximidad	72
TABLA 12. Relaciones entre los procesos.....	73
TABLA 13. Rol de atenciones de los médicos especialistas.....	75
TABLA 14. Cronograma de capacitación	78
TABLA 15. Tabla cruzada de fiabilidad y satisfacción del paciente	82
TABLA 16. Tabla cruzada de capacidad de respuesta y satisfacción del paciente.....	82
TABLA 17. Tabla cruzada de seguridad y satisfacción del paciente.....	83
TABLA 18. Tabla cruzada de empatía y satisfacción del paciente.....	84
TABLA 19. Tabla cruzada de elementos tangibles y satisfacción del paciente.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Organigrama de la clínica San Pedro Apóstol	20
FIGURA 2. Flujograma de proceso de atención de la clínica San Pedro Apóstol.....	21
FIGURA 3. Distribución de planta	71
FIGURA 4. Propuesta de distribución de planta	73

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia	42
ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos	43
ANEXO 3. Validación de instrumentos	46
ANEXO 4. Resultados de encuestas	55
ANEXO 5. Flujograma del proceso actual de consulta externa	67
ANEXO 6. Flujograma del proceso propuesto de consulta externa.....	68
ANEXO 7. Desarrollo del producto de ingeniería	70
ANEXO 8. Resultados complementarios	82
ANEXO 9. Solicitud a clínica para permiso de investigación	85
ANEXO 10. Acta de consentimiento informado.....	86
ANEXO 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis	87

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018”, tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018. Su diseño de investigación fue aplicada, descriptiva, correlacional y transversal, la población de estudio estuvo conformada por 2045 pacientes del área de consulta externa teniendo como muestra 324, utilizando como técnica la encuesta y observación, los instrumentos, un cuestionario de modelo SERVQUAL de 19 preguntas y una guía de observación para el establecimiento. Se estudió la relación de las cinco dimensiones de la calidad del servicio, cada una con la satisfacción del paciente, demostrando que la relación entre las dos variables muy fuerte al haberse obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.862, con un nivel de significancia de 0.01, razón por la cual se dio por aceptada la hipótesis general referida a que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción de los pacientes, consulta externa.

ABSTRACT

The present research work entitled "Relationship of the quality of service and the satisfaction of patients in the outpatient area of the clinic San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018 ", has as main objective, to determine the relation that exists between the quality of service and the satisfaction of the patients of the area of external consultation of the Clinic San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018. Its research design was applied, descriptive, correlational and cross-sectional. The study population consisted of 2045 patients from the outpatient area, taking as sample 324, using the survey and observation technique, the instruments, a questionnaire of model SERVQUAL of 19 questions and an observation guide for the establishment. The relationship of the five dimensions of the quality of the service was studied, each with patient satisfaction, demonstrating that the relationship between the two variables was very strong, having obtained a Spearman correlation coefficient of 0.862, with a level of significance of 0.01, which is why the general hypothesis that there is a relationship between quality of service and patient satisfaction in the clinic's outpatient clinic was accepted.

Keywords: quality of service, patient satisfaction, outpatient consultation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Todas las organizaciones a nivel mundial se interesan en lograr una óptima calidad, pero la mayoría de ellas se preocupan en mejorar la calidad del servicio que brindan. Las oportunidades de negocio se vienen incrementando con el transcurrir del tiempo de manera acelerada, por ello, buscan que sus productos y servicios satisfagan las necesidades de sus clientes. La calidad de servicios, en el Perú, es uno de los aspectos más importantes en el entorno empresarial, busca satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes, así como, garantizar la fidelidad de los mismos.

Customer (2015) refiere que la calidad de servicio, es una parte fundamental para la competitividad de las organizaciones empresariales, empleándose en todo momento dentro de sus servicios y/o productos, siendo un aspecto importante para lograr la satisfacción de los clientes y en la recomendación o consumo del bien o servicio brindado.

Kotler Armstrong (2013) refiere que la satisfacción del cliente es la percepción del agrado o desilusión que se obtiene al comparar el uso del producto o servicio con la necesidad que se desea satisfacer. Si los efectos del uso prevalecen ante las expectativas, el interesado queda muy satisfecho.

La Clínica San Pedro Apóstol S.R.L., está inmersa al rubro de salud, brinda los servicios de consulta externa (medicina general, pediatría, ginecología, traumatología, urología), hospitalización, análisis clínicos y farmacia, tomando en cuenta siempre la calidad. El 70% de los ingresos de la clínica se generan a través del servicio de consulta externa, el cual será el aspecto en el que se enfocará la presente investigación. En los últimos meses se ha observado dificultades en atención a los pacientes, como por ejemplo retrasos en las consultas externas por los siguientes motivos:

Respecto a la calidad del servicio, actualmente la clínica maneja alrededor de 2045 historias clínicas de los pacientes, las cuales se registran y almacenan de forma manual. Esto ocasiona la demora en la búsqueda de las historias clínicas debido a la falta de un sistema computarizado, limitando la capacidad de respuesta y afectando la satisfacción de los pacientes. Otro motivo es la tardanza del personal médico en la atención, semanalmente se deben postergar o reprogramar un promedio de 20 consultas, lo cual está afectando la confiabilidad de los pacientes. La falta de un sistema de reserva de citas, dificulta dar un mejor servicio a los pacientes, los cuales tienen

que asistir personalmente. Normalmente la atención diaria es de medicina general, sin embargo, ésta no garantiza la eficacia en el tratamiento, debido algunas veces de la poca variedad de medicamentos en el lugar.

Finalmente, la elevada rotación del personal de enfermería, afecta la normal empatía que debe existir entre el paciente y el personal de atención primaria.

De seguir así podría ser perjudicial, se reduciría la afluencia de los pacientes, disminuiría su capacidad de competencia y sus posibilidades de crecimiento, viéndose reflejado en su flujo económico.

Por ello la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L., se encuentra en búsqueda de mejorar la calidad de la atención de pacientes mediante la incorporación de nuevas tecnologías en equipos médicos que refuerce los elementos tangibles que determinan la calidad del servicio. Por ello la gerencia de la clínica, está preocupada en emplear estrategias para mejorar la calidad del servicio que brinda a sus pacientes, y de esta manera lograr que el servicio sea el deseado por el paciente, el cual permitirá la fidelización de los mismos. A la fecha nunca se ha realizado una medición del grado de satisfacción de los clientes de la clínica que permita determinar los aspectos en los que se deben enfocar las mejoras del servicio.

Por último, el presente trabajo ayudará a determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de consulta externa en la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L., recogeremos la información por medio de las técnicas de la encuesta y la observación en lo referente a calidad de servicio, se utilizará un cuestionario de metodología SERVQUAL, y otro para evaluar la satisfacción de los pacientes las cuales serán validadas por un especialista, además se empleará una guía de observación para valorar la calidad del servicio, las que permitirán sustentar las respuestas de los pacientes encuestados.

De los resultados obtenidos se generará una propuesta de gestión que permita mejorar la calidad de la atención superando aquellos aspectos que pudieran estar causando mayor insatisfacción en los pacientes.

1.2. Trabajos previos

Sánchez (2012) en su trabajo denominado “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de seguridad Social en Guadalupe Nuevo León” planteó como objetivo establecer el nivel de satisfacción de los pacientes determinando que

el tiempo de espera en la sala no está asociado a la satisfacción de los usuarios, pero si el tiempo que demora la consulta de los mismos, teniendo como objetivos específicos analizar la confiabilidad del servicio brindado por la institución y su validez respecto de la eficacia de los tratamientos aplicados a los usuarios de la institución. El diseño utilizado fue de tipo transversal, aplicando una encuesta a los pacientes de consulta externa. Como instrumento usó la encuesta realizada en el programa SICALIDAD, fue validada por expertos. El muestreo fue no probabilístico y por conveniencia a pacientes en el periodo noviembre 2011 a enero 2012. En los resultados se encontró que los aspectos tales como la iluminación, la temperatura, el mobiliario y la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios, además del trato recibido por el personal que labora en la institución.

Castelo (2015) en su tesis denominada “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias” se planteó como objetivo evaluar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios del servicio de emergencia. El estudio fue descriptivo de corte transversal utilizando una muestra de 382 pacientes a quienes se le aplicó una encuesta para obtener la información la misma que se analizó utilizando el programa SPSS, mediante el uso de coeficiente de correlación de Kendall. Obtuvo como resultados que un 44% de la muestra calificó el servicio en base al primer contacto percibiendo un trato agradable, de calidad y calidez. Un 49% de los encuestados opinó que fueron atendidos oportunamente dentro de los primeros 30 minutos de su llegada al servicio, mientras que el 75% manifestó estar satisfecho con la atención médica y de enfermería.

Tuesta (2017) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-I Moyobamba” se planteó como objetivo hallar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción percibido por el usuario. Sus objetivos específicos fueron analizar la relación de cada una de las dimensiones de la calidad del servicio según la metodología SERVQUAL con la satisfacción del usuario respecto a la seguridad, eficiencia y eficacia en los procesos de atención en el servicio de emergencia del hospital. Utilizó una muestra de 362 pacientes externos que fueron atendidos entre junio a agosto del 2013. El tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, llegando a la conclusión que ambas

variables están vinculadas significativamente lo cual se corrobora por el coeficiente Chi Cuadrado (4 grados de libertad, gl) = 177.263.

Sánchez (2016) en su tesis “Calidad de atención y Satisfacción de usuario en atención de parto del servicio de hospital de obstetricia del Hospital Iquitos”, estableció como objetivo principal evaluar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de las pacientes en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia y los específicos, analizar los elementos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta del hospital y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes.. Su investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, correlacional. La recolección de datos fue por conveniencia teniendo como muestra a 91 usuarios, encuestándolos por medio de un cuestionario con ítems referidos a las características sociodemográficas de las gestantes, dimensiones de calidad y al grado de satisfacción de las pacientes, empleando la escala de Likert como instrumento de medición de la calidad de atención y del nivel de satisfacción. Se llegó a determinar que la calidad de atención es buena al haberse obtenido un porcentaje del 57,1%. Concluye que no existe relación suficientemente significativa entre ambas variables al haberse encontrado un valor de Chi Cuadrado = 0.43.

Hermosa (2015) en su trabajo denominado “Estudio de la Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015”, se trazó como objetivo conocer, de qué manera la calidad de servicio influye en el nivel de satisfacción del cliente de Gechisa. Como objetivos específicos se plantean relacionar los aspectos de infraestructura, tiempo de atención, trato del personal y eficacia del servicio con la satisfacción de sus clientes expresada en su grado de fidelización. Dentro de la metodología, usó un cuestionario del modelo SERVQUAL en base a la aplicación de la escala de Likert. Su principal conclusión fue, la calidad de servicio tiene influencia significativa con la satisfacción del cliente, y que la calidad de servicio es más bien deficiente y no cumple con las expectativas del cliente, debido a la formación de colas desordenadas, carencia de una boletería, poca seguridad al usuario, vehículos en mal estado y con falta de limpieza, excesiva carga de pasajeros, incumplimiento de los horarios, entre otros aspectos que ocasionan malestar en los usuarios.

Además, llega a la conclusión que los clientes utilizan el servicio principalmente porque los buses salen de manera continua.

Suarez (2017) en su estudio “Determinantes de la brecha en la satisfacción entre los pacientes de consulta externa de establecimientos de salud públicos y privados del Perú”, estableció como objetivo principal realizar una comparación entre el grado de satisfacción de los pacientes de consulta externa entre establecimientos públicos y privados y en los específicos, compara las diferencias de equipamiento, infraestructura en tiempos de atención en empatía y apariencia de personal y el grado de confianza generado en sus pacientes. Utilizó el modelo Probit tomando una sección de la encuesta nacional de satisfacción de los usuarios del aseguramiento en Salud del Perú, obteniendo como resultado que los servicios del sector privado son mejores y su satisfacción mayor que, los establecimientos públicos. Esta brecha desfavorable a los establecimientos públicos se mantiene inclusive después de aplicar todos los controles del modelo. Además, se concluye que los pacientes que se atienden en establecimientos públicos de baja complejidad de atención fuera de Lima y Callao tienen menor probabilidad de estar satisfechos que aquellos que son atendidos en estas dos regiones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de Servicio:

Según Pizzo (2013) es el hábito llevado a cabo en una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes ofreciéndoles un servicio accesible, flexible, adecuado, útil, ágil, apreciable, oportuno, confiable y seguro, pese a que se presenten errores e imprevistos, de tal forma que el cliente se sienta entendido, cuidado y servido personalmente con eficacia y dedicación, se sienta sorprendido al recibir mayor valor al esperado, lo que proporciona a la organización mayores ingresos y menores costos.

Cruz (2013) afirma que la calidad en el servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes que se deben cumplir dentro de las empresas, independientemente del tamaño, naturaleza y estructura de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad

que tienen para desenvolverse en esta área, es la primera imagen que reciben los clientes, ayuda a mantener su preferencia, en caso contrario puede convertirse en una amenaza.

Características del servicio de calidad:

Según Anierte (2013), las características necesarias para cumplir con un correcto servicio de calidad son las siguientes:

- Cumplimiento de sus objetivos.
- Servir para lo que fue diseñado.
- Adecuado para el uso.
- Debe dar solución a las necesidades.
- Debe proporcionar los resultados esperados.

Dimensiones de la calidad de servicio:

Daza (2013) mencionando a Parasuraman distingue las siguientes dimensiones en la Calidad del Servicio:

- Elementos tangibles: Se refiere a los equipos de apariencia moderna, instalaciones cómodas y agradables, buena apariencia del personal y otros elementos tangibles interesantes.
- Fiabilidad: Sentimiento de confianza basado en el cumplimiento de las promesas, demostración de interés en la resolución de problemas, realización del servicio sin demoras, finalización dentro del plazo ofrecido y ausencia de errores y fallas.
- Capacidad de respuesta: Personal con buen grado de comunicación, dispuesto a colaborar, rápido y bien informado.
- Seguridad: Personal que logra transmitir confianza haciendo que los clientes se sientan seguros, tratándolos con amabilidad y una buena formación.
- Empatía: Atención individualizada al cliente, horarios convenientes, atención personalizada de los colaboradores, comprensión de las necesidades del cliente y preocupación por sus intereses.

Satisfacción del cliente:

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): Es el sentimiento de bienestar que obtiene un cliente cuando se ha logrado cubrir una necesidad. En este caso se produce cuando se da una respuesta acertada ante una queja, consulta o duda.

Consulta externa:

Según el hospital Juan Cardona (2017), la consulta externa se refiere al acto médico realizado de manera ambulatoria que busca dar tratamiento en base a la anamnesis y la exploración física.

La consulta externa es un servicio que evoluciona de manera constante y busca adaptarse a las necesidades y expectativas de los pacientes.

Acto médico: Se refiere a la actividad que realiza el profesional de la medicina en función de su profesión frente al paciente y a la sociedad.

Emergencia: Situación imprevista que requiere de una atención y solución rápida.

Urgencia: Situación que requiere atención rápida.

Triaje: Utilizada en la medicina para clasificar a los pacientes de acuerdo a la urgencia de la atención organizando a las personas según los recursos existentes y las necesidades de los individuos.

Atención ambulatoria: El término indica que los pacientes no necesitan estar hospitalizados, lo que permite que el paciente retorne a su domicilio.

Atención hospitalaria: Incluye asistencia por médicos especialistas en centros de especialidades como en hospitales.

Clínica San Pedro Apóstol SRL: Es una empresa privada, cuyo rubro se orienta al cuidado y prevención de la salud, cuenta con 4 años de experiencia en servicios de atención médica a los pacientes, con la misión de ofrecer una atención con gran calidad, profesionalismo y calidez, a través de un staff de profesionales médicos y moderna tecnología de punta que le permite otorgar un servicio integral de salud a todos sus pacientes.

Su visión es obtener el liderazgo entre las clínicas en el ámbito regional, nacional e internacional, reconocida por su excelencia en el servicio que brinda, mediante la calidez en la atención de su personal.

Cuenta con infraestructura propia ubicada en la zona céntrica de Máncora con un área 172 m² y distribuida en 2 pisos de la siguiente forma

- 2 salas de espera diseñadas para la comodidad de los pacientes.
- 1 tópicó para la atención de urgencias y emergencias con 3 camas.
- 4 consultorios amplios y variedad de especialidades.
- 5 cuartos de hospitalización.
- 1 sala de partos equipada con equipos de última tecnología.

La organización de la clínica se muestra en el siguiente organigrama:

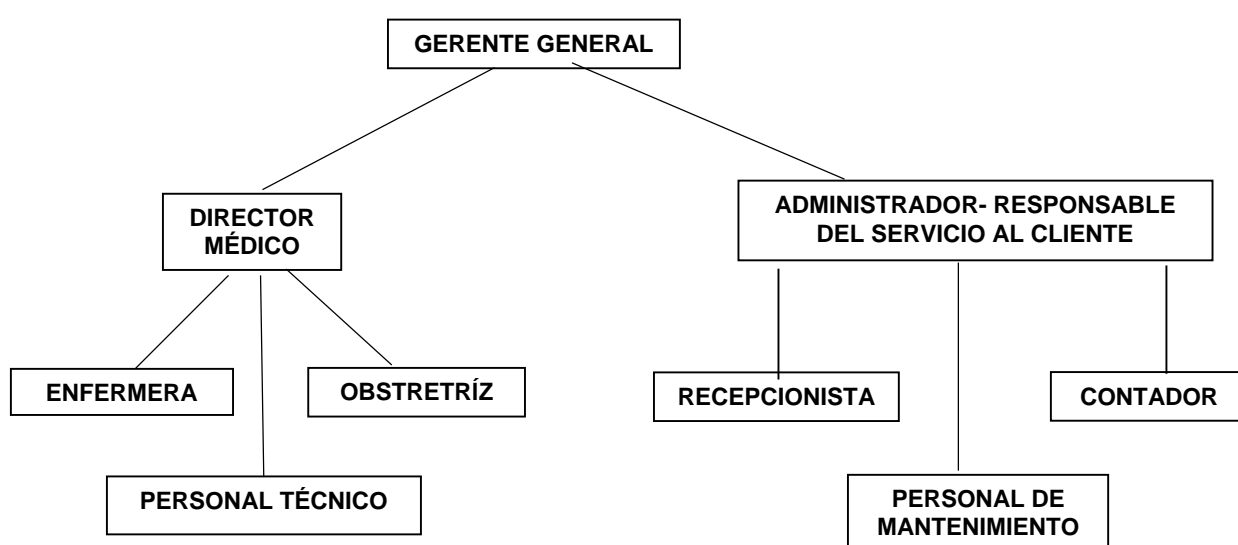


Figura N°1: Organigrama de la Clínica San Pedro Apóstol

Fuente: Clínica San Pedro Apóstol

El proceso según el tipo de atención a los pacientes se presenta a continuación en la figura 2:

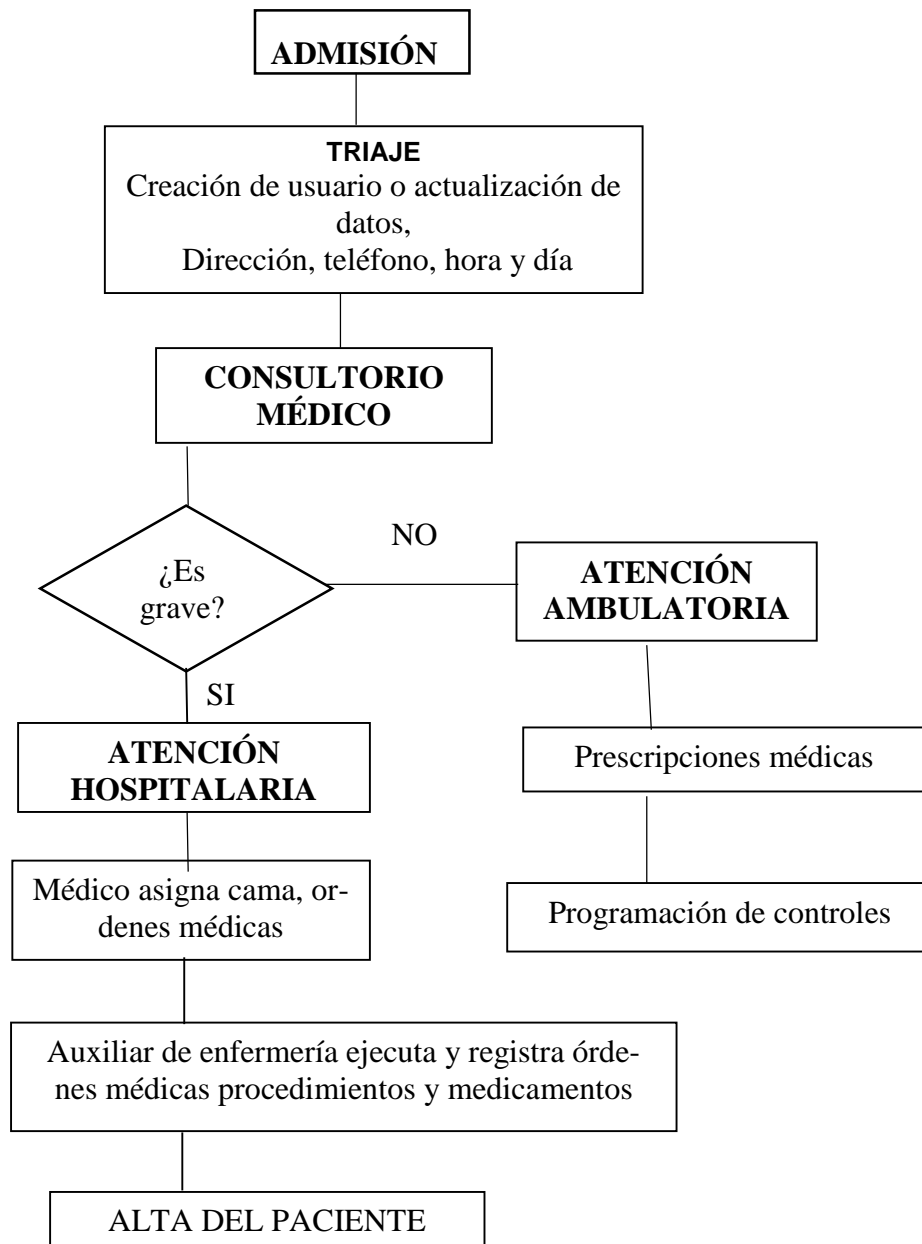


Figura N° 2: Flujograma de proceso de atención de la Clínica

Fuente: Clínica San Pedro Apóstol.

1.4. Formulación del problema

Formulación del problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?

Formulación de los problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?,

¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?

¿Qué relación existe entre seguridad y satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?

¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio permitió identificar los principales problemas que afectan a la clínica San Pedro Apóstol y que están referidos con el grado de satisfacción de sus pacientes de consulta externa, servicio que representa más del 50% de sus ingresos mensuales.

Su importancia radica en la búsqueda de los aspectos de la calidad del servicio que tienen mayor incidencia en la satisfacción de los pacientes con la finalidad de centrar en ellos acciones de mejora que eviten la pérdida de clientes con el consiguiente deterioro de la rentabilidad de la empresa.

Desde el punto de vista práctico, se busca encontrar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes cuyos resultados permitirá tomar las medidas correctivas necesarias para superar las deficiencias en su proceso de atención con la finalidad de mejorar la satisfacción de sus pacientes.

Desde el punto de vista económico, permitirá garantizar la sostenibilidad económica de la clínica mediante la fidelización de sus clientes al encontrarse más satisfechos con la calidad del servicio recibido, buscando un impacto positivo en la rentabilidad de la clínica.

Desde el punto de vista social, al mejorar la calidad del servicio de la clínica los beneficiados de manera directa son los cientos de pacientes que acuden a ella en busca de mejorar y cuidar previniendo cualquier enfermedad en su salud. Por otro lado, al encontrar servicios de calidad en su propia localidad evitaría las pérdidas de tiempo y dinero en tener que migrar hacia otras localidades.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General:

Existe una relación considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Hipótesis Específicas

Existe una relación considerable entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Existe una relación considerable entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Existe una relación considerable entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Existe una relación considerable entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Existe una relación considerable entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Objetivos específicos:

Precisar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018

Evaluar la relación entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Precisar la relación entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018

Evaluar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación:

Tipo de Investigación:

Aplicada, es decir tiene una finalidad práctica pues los conocimientos que de ella se deriven serán aplicados en los procesos de atención de la clínica para la mejora de la calidad del servicio que brinda actualmente.

Según Hernández, (2012) la investigación aplicada es una solución eficaz y con fundamentos a un problema identificado.

Nivel de investigación:

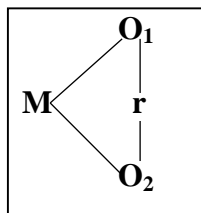
Descriptiva, comprende el registro, descripción, análisis e interpretación de la situación actual de la calidad del servicio en la Clínica San Pedro Apóstol tomando la realidad tal como se presenta sin manipulación de las variables mencionadas.

Según Hernández, (2012) una investigación descriptiva, para describir la realidad de una situación y/o condición que se pretende estudiar.

Es correlacional, busca determinar cómo la calidad del servicio afecta la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol.

Diseño:

Es transversal, porque la recolección de los datos se realizó en un momento único a partir del cual se desarrolló toda la investigación.



Donde:

M: muestra

O1: Calidad del servicio

O2: Satisfacción de los pacientes

r: Relación entre las dos variables

2.2. Variables y Operacionalización

Se utilizaron dos variables: Calidad de servicio (Variable independiente) y Satisfacción de los pacientes (Variable dependiente).

Las variables, sus dimensiones e indicadores se muestran en la tabla N°1 de operacionalización de variables.

Tabla N°1: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del Servicio (Variable Independiente)	hábito llevado a cabo en una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes ofreciéndoles un servicio accesible, flexible, adecuado, útil, ágil, apreciable, oportuno, confiable y seguro (Pizzo, 2013)	Fiabilidad	La dimensión fiabilidad se midió con los indicadores nivel de cumplimiento, grado de resolución de problemas e inmediatez del servicio utilizando la encuesta a los pacientes	• Nivel de cumplimiento de promesas.	Ordinal
				• Grado de resolución de problemas.	Ordinal
				• Inmediatez del servicio.	Ordinal
		Capacidad de Respuesta	La dimensión capacidad de respuesta se midió con los indicadores nivel de cortesía y tiempo de atención utilizando la encuesta a los pacientes	• Nivel de cortesía	Ordinal
				• Tiempo de atención.	Ordinal
		Seguridad	La dimensión seguridad se midió con los indicadores grado de calidad de información y nivel de confianza utilizando la encuesta a los pacientes	• Grado de calidad de información.	Ordinal
				• Nivel de confianza generada.	Ordinal
		Empatía	La dimensión empatía se midió con los indicadores grado de accesibilidad del servicio y nivel de comprensión al paciente utilizando la encuesta a los pacientes	• Grado de accesibilidad del servicio.	Ordinal
				• Nivel de comprensión al paciente.	Ordinal
		Elementos Tangibles	La dimensión elementos tangibles se midió con los indicadores grado de apariencia del personal, calidad de los materiales de comunicación, nivel de equipamiento y nivel de infraestructura utilizando la encuesta a los pacientes y la ficha de observación.	• Grado de apariencia del personal.	Ordinal
				• Calidad de los materiales de comunicación.	Ordinal
				• Nivel de equipamiento.	Ordinal
• Nivel de infraestructura.	Ordinal				
Satisfacción de los pacientes (Variable dependiente)	“Sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad” (RAE, 2014)	La satisfacción de los pacientes se midió con los indicadores grado de cumplimiento del servicio promedio, nivel de seguridad del cumplimiento, nivel de compromiso del usuario, nivel de participación activa, grado de atención correcta y nivel de eficacia utilizando la encuesta a los pacientes.	• Grado de cumplimiento del servicio promedio.	Ordinal	
			• Nivel de seguridad del cumplimiento.	Ordinal	
			• Nivel de compromiso del usuario.	Ordinal	
			• Nivel de participación activa	Ordinal	
			• Grado de atención correcta.	Ordinal	
			• Nivel de eficacia.	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

La unidad de análisis estuvo conformada por cada paciente del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L.

La población de estudio fue conformada por los 2045 pacientes de consulta externa que figuran en los registros de historias clínicas de la Clínica San Pedro Apóstol SRL.

La muestra fue calculada mediante la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra;

Z = nivel de confianza (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p = variabilidad positiva (al ser desconocida se tomará 0.5)

q = variabilidad negativa (al ser desconocida se tomará 0.5)

N = tamaño de la población (2045)

E = precisión o el error (5%=0.05)

Con los valores señalados se obtuvo un tamaño de muestra de 324 pacientes.

El muestreo fue por conveniencia y se tomó de los pacientes que acudieron a la clínica en el mes de setiembre del 2018.

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

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta por medio de su instrumento, un cuestionario de 19 preguntas aplicadas a la muestra de 324 pacientes de la clínica. (Anexo 2: A)

Además, se utilizó la técnica de la observación, a través de una guía de observación (Anexo 2: B) para evaluar los elementos tangibles con los cuales la clínica brinda el servicio.

La validez de los instrumentos aplicados está garantizada mediante la opinión favorable de 3 expertos especialistas en el tema quienes los evaluaron previo a su aplicación, respecto a: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología. Los resultados de dicha validación se encuentran en el anexo N°3.

La confiabilidad fue medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a una

prueba piloto con una cantidad no menor del 10% del tamaño de la muestra, para que el instrumento sea confiable dicho coeficiente fue mayor a 0.7 lo cual consta en los resultados de la prueba que se muestra en el anexo N°3- E.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos mediante los instrumentos fueron procesados utilizando el Programa SPSS 24.0, con el cual se elaboraron tablas de frecuencia respecto a cada una de las dimensiones de las variables. Las relaciones entre las variables se determinaron a través de una prueba de hipótesis con el coeficiente Rho Spearman. Los métodos empleados para el análisis de los resultados se especifican en el anexo N°1.

Según el valor obtenido del coeficiente de correlación de Spearman la relación entre las variables es calificada según la escala que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N°2: Significado de la correlación:

CORRELACION	SIGNIFICADO
0.01 – 0.10	Débil
0.11 – 0.50	Media
0.51 – 0.75	Considerable
0.76 – 0.90	Muy fuerte
0.91 – 1	Perfecta

Fuente: George y Mallery (2003)

2.6. Aspectos éticos

Coronel, R. (2015) considera que todo producto intelectual, requiere esfuerzo y tiempo, debe ser valorado y respetado, por esta razón los textos extraídos deben citar a sus autores, de lo contrario constituirá delito contra los derechos de autor y conexos, el cual está contemplado en el código penal.

Así mismo, en todas las fases de la investigación, se mantendrá el principio de reserva y confidencialidad de toda aquella información que no deba ser pública respetando el derecho a la intimidad.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora.

Se midieron aspectos de la fiabilidad tales como el grado de cumplimiento de las promesas, la eficacia en resolver los problemas de salud y la atención inmediata percibida por los pacientes, encontrándose la siguiente relación con la satisfacción del cliente:

Tabla N°3: Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente

		FIABILIDAD	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
	FIABILIDAD Sig. (bilateral)	.	,000
	N	324	324
	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
	SATISFACCION DEL PACIENTE Sig. (bilateral)	,000	.
	N	324	324

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS

Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.418, lo que significa que la relación entre la fiabilidad y la satisfacción es media. Este valor se determinó con un nivel de significancia de 0.01. La tabla cruzada que muestra los porcentajes por cada una de las respuestas se muestra en el anexo 8.1.

3.2. Análisis entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Se midieron aspectos de la capacidad de respuesta de la clínica tales como la amabilidad del personal y la rapidez en la atención de las necesidades de los pacientes, encontrándose la siguiente relación con su satisfacción:

Tabla N°4: Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
	CAPACIDAD DE RESPUESTA Sig. (bilateral)	.	,000
	N	324	324
	Coeficiente de correlación	,436**	1,000
	SATISFACCION DEL PACIENTE Sig. (bilateral)	,000	.
	N	324	324

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS/ Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.436, lo que significa que la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente es media. Este valor se determinó con un nivel de significancia de 0.01. La tabla cruzada que muestra los porcentajes por cada una de las respuestas se muestra en el anexo 8.2.

3.3. Análisis entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Se midieron aspectos de la seguridad tales como la entrega de información clara y oportuna y el grado de confianza generado por su personal, encontrándose la siguiente relación con la satisfacción de los pacientes:

Tabla N°5: Correlación entre la seguridad y la satisfacción del paciente

		SEGURIDAD	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
	SEGURIDAD		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	324	324
	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
	SATISFACCION DEL PA- CIENTE		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	324	24

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS

Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.511, lo que significa que la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente es considerable. Este valor se determinó con un nivel de significancia de 0.01. La tabla cruzada que muestra los porcentajes por cada una de las respuestas se muestra en el anexo 8.3.

3.4. Análisis entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Se midieron aspectos de la empatía percibida por los pacientes tales como horarios de atención adecuados y la atención con médicos especialistas, encontrándose la siguiente relación con la satisfacción de los pacientes en la tabla N°6 que se muestra a continuación:

Tabla N°6: Correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente

		EMPATÍA	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coefficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,418**
		N	324
	SATISFACCION DEL PACIENTE	Coefficiente correlación	,418**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	324

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS

Se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.418, lo que significa que la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente es media. Este valor se determinó con un nivel de significancia de 0.01. La tabla cruzada que muestra los porcentajes por cada una de las respuestas se muestra en el anexo 8.4.

3.5. Análisis entre los elementos tangibles con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Se midieron aspectos de los elementos tangibles tales como el aspecto del personal, la comodidad de las instalaciones y el funcionamiento de los equipos, encontrándose la siguiente relación con la satisfacción de los pacientes:

Tabla N°7: Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,699**
		N	324
	SATISFACCION DEL PACIENTE	Coefficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	324

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS

Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.699 lo que significa que la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente es considerable. Este valor se determinó con un nivel de significancia de 0.01. La tabla cruzada que muestra los porcentajes por cada una de las respuestas se muestra en el anexo 8.5.

3.6. Análisis entre la calidad del servicio con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Luego de analizar la relación de cada una de las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción del paciente se muestra la relación entre ambas variables, en la siguiente tabla:

Tabla N°8: Correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente

CORRELACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL PACIENTE		CALIDAD DEL SERVICIO	SATISFACCION DEL PACIENTE
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
	CALIDAD DEL SERVICIO Sig. (bilateral)	.	,000
	N	324	324
	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
	SATISFACCION DEL PACIENTE Sig. (bilateral)	,000	.
	N	324	324

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS
Elaboración propia

Se obtuvo un coeficiente de correlación es 0.862, lo que significa que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente es muy fuerte. Este valor se determinó con un nivel de significancia de 0.01. Además, en la siguiente tabla se muestran los resultados discriminados por respuesta obtenida en cada una de las variables:

Tabla N°9: Tabla cruzada de Calidad del servicio y Satisfacción del paciente

			SATISFACCION DEL PACIENTE			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
CALIDAD DEL SERVICIO	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	De acuerdo	Recuento	1	311	5	317
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	98.4%	71.4%	97.8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	0.6%	28.6%	1.2%
	Total	Recuento	1	316	7	324
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS
Elaboración propia

La tabla muestra 311 pacientes están de acuerdo con la calidad del servicio brindada en la clínica lo que representa el 98.4%

IV. DISCUSIÓN

En lo referente a la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica, Sánchez (2012) cuando analizó la satisfacción de los usuarios de consulta externa de un hospital de la Seguridad Social en Nuevo León, encontró que el principal problema de insatisfacción fue el tiempo de demora para obtener la consulta, situación bastante frecuente en las instituciones estatales. La tabla 3, muestra un coeficiente de Spearman igual a 0.418 entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente, que señala un nivel de correlación directa media. Además, se obtuvo un 69.3 % de pacientes satisfechos con la fiabilidad de la clínica, siendo más bien uno de los aspectos más valorados la rapidez en la atención. Sin embargo, se deben mejorar aspectos tales como el cumplimiento de las promesas realizadas a los pacientes ya que resulta es aspecto menos favorable dentro de la fiabilidad, con una media entre 3 y 4. Esto se debe a que en muchos casos se deben postergar las citas de los pacientes debido a que los médicos que vienen de Piura no llegan a brindar la atención médica requerida.

Para Daza (2013) la fiabilidad se traduce en un sentimiento de confianza en el producto o servicio recibido y esto es justamente lo que la clínica ha logrado con el transcurso de los años de su funcionamiento. Al respecto la clínica se preocupa mucho de mantener un staff de profesionales calificados en una amplia variedad de especialidades, que son el principal soporte de la confianza de sus pacientes. Por supuesto, que otra de las razones de esta elevada fiabilidad son la flexibilidad y rapidez en la atención. Por ello se debe dar por ACEPTADA la hipótesis planteada respecto a que existe una relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Respecto a la relación que existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica, Castelo (2015) en su evaluación de la satisfacción de los pacientes respecto al servicio de emergencia de un hospital, encontró que un 75% manifestó su satisfacción pues son atendidos dentro de los primeros 30 minutos de su llegada. Esto dice muy bien de la capacidad de respuesta de tal institución y es un modelo que debería trasladarse a la clínica.

Los resultados obtenidos evidenciaron que solamente el 60.8% de los pacientes se encuentran plenamente satisfechos con la capacidad de respuesta de la clínica. Se percibe un nivel satisfactorio en la amabilidad con que se atiende a los pacientes, mientras queda por mejorar lo referido a la rapidez con que se atiende las necesidades de los pacientes. Lo primero es consecuencia de una adecuada selección del personal y de la capacitación brindada al personal en técnicas de atención al cliente, mientras que lo segundo se explica por cuanto la clínica aún realiza manualmente algunos de los procesos administrativos vitales del servicio, como por ejemplo la gestión de las historias clínicas, situación que se va volviendo más compleja conforme aumenta el número de pacientes de la clínica. Además, los pacientes suelen analizar globalmente la rapidez en la atención lo que involucra demoras en farmacia o laboratorio clínico que no dependen directamente de la consulta externa. En los anexos 5 y 6 se analiza la ventaja de incorporar un sistema computarizado para el manejo de las historias clínicas y las reservas de citas médicas.

Daza (2013) manifiesta que la capacidad de respuesta depende de la realización del servicio sin demoras y proporcionando la información necesaria de manera completa y oportuna. También afirma que depende que tan dispuesto a colaborar con los pacientes se encuentre el personal. En la clínica encontramos que estos requisitos se cumplen parcialmente, pues algunos profesionales médicos suelen incumplir con sus horarios de atención generando situaciones de insatisfacción.

Sobre la correlación entre esta dimensión de la capacidad de respuesta y la satisfacción de sus pacientes, la tabla 4, muestra un coeficiente de 0.436 que se considera directa media, por lo cual se da por ACEPTADA la hipótesis que existe una relación directa entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

En cuanto a la relación entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica, la seguridad, Sánchez (2016) cuando investigó la calidad de la atención en un hospital de Iquitos, encuentra una estrecha vinculación entre la seguridad y la satisfacción de los clientes y de manera similar los resultados en la tabla 5, muestran un coeficiente de Spearman obtenido de 0.511 es decir, revela una correlación directa considerable entre ambas variables. Además,

el 62.7% de los pacientes se encuentran satisfechos con los aspectos relacionados con la seguridad, lo cual se debe a si bien es cierto el personal de clínica genera suficiente confianza en ellos, hay algunas deficiencias en lo que respecta a brindarles una información clara y oportuna.

Según Daza (2013), consiste en hacer que los clientes se sientan seguros con la organización y eso se logra a través de dos elementos fundamentales: tratarlos con amabilidad y mantenerlos bien informados en todo momento. La clínica cumple con ambos aspectos a cabalidad, pues cuida mucho de proporcionar la información necesaria a sus pacientes, antes, durante y después de brindada la atención. Por otro lado, la seguridad es un aspecto que se cuida desde la recepción hasta la despedida de los pacientes. Además, el coeficiente de correlación de Spearman encontrado fue de 0.511 lo que lleva a dar por ACEPTADA la hipótesis formulada respecto a que existe una relación directa entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Sobre la relación entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica, Hermoza (2015) encontró en su medición de la calidad de servicio en la empresa Geshisa, que el incumplimiento de los horarios es un aspecto que causa insatisfacción y malestar a los pacientes. Los resultados muestran un 67.1% de pacientes satisfechos con la empatía mostrada por el personal de la clínica, sin embargo, el aspecto menos favorable es la atención con médicos especialistas, ya que sigue siendo difícil para la administración conseguir médicos especialistas dispuestos a viajar hasta Máncora para brindar sus servicios. En lo que respecta a los horarios de atención establecidos, los pacientes mayoritariamente se encuentran satisfechos con los mismos.

Daza (2013) manifiesta que ésta se produce cuando la empresa atiende en horarios convenientes para sus clientes, comprende sus necesidades y les proporciona una atención individualizada. Por la naturaleza del servicio que brinda, la clínica depende mucho de la disponibilidad de profesionales médicos que estén dispuestos a viajar hasta Máncora para brindar atenciones médicas. Es conocido que los mejores especialistas se encuentran en las grandes ciudades y es difícil que accedan

a salir. Además, desde Piura, el tiempo promedio de viaje en vehículo particular es de alrededor de 2.5 horas, lo que hace que muchas veces incumplan con la exactitud en el horario.

La correlación entre la empatía y la satisfacción del cliente la prueba de Spearman dio como coeficiente 0.418, tabla N°6, lo que se traduce en una correlación directa media, razón por la cual debe darse por ACEPTADA la hipótesis referida a que existe una relación directa entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

En lo referente a la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica, Sánchez (2012) en su análisis de la satisfacción de los usuarios de consulta externa de un hospital en Guadalupe, encontró que aspectos como la iluminación, temperatura, mobiliario y la limpieza son muy valorados por los pacientes en este tipo de servicio. En la investigación los resultados muestran el 78.8% de pacientes satisfechos con los elementos tangibles de la clínica. En esta dimensión se analizó la apariencia del personal, comodidades del local, funcionamiento de los equipos y calidad del material publicitario. Todos ellos presentaron algunos aspectos por mejorar.

Daza (2013) incluye instalaciones y equipos de apariencia moderna, instalaciones cómodas y agradables y una buena apariencia del personal. Todas estas condiciones se cumplen en el caso de la clínica San Pedro. En el aspecto de infraestructura la construcción es moderna pues la clínica lleva poco más de 4 años funcionando en un local que fue especialmente construido para su funcionamiento. Los equipos también son modernos y se pone especial cuidado en su mantenimiento preventivo es cual está en manos de personal especializado.

Respecto a la medición del grado de correlación de dicha dimensión con la satisfacción de los pacientes se obtuvo un coeficiente de Spearman de 0.699, tabla N°7, el más alto en todas las dimensiones de la calidad del servicio, lo que resulta ser una correlación directa considerable. Por eso se da por ACEPTADA la hipótesis de que existe una relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los

pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Respecto a la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica, la correlación entre las dos variables de la investigación resultó del orden de 0.862, tabla N°8, lo que significa una correlación directa y muy fuerte razón por la cual también se dio por ACEPTADA la hipótesis general referida a que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

V. CONCLUSIONES

1. La relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora es muy fuerte al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0.862, siendo las dimensiones de fiabilidad, seguridad y elementos tangibles las que ocasionan mayor grado de satisfacción en los pacientes, mientras que se deben mejorar los relacionados con capacidad de respuesta y empatía.
2. La relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora es media, al haberse obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.418. Dicha fiabilidad está basada en la solución de los problemas de salud de los pacientes que acuden a la clínica.
3. La relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora es media, al haber obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.436, sin embargo, queda por mejorar la rapidez en la atención en algunos procesos administrativos.
4. La relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora es considerable, resultando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.511, que se puede calificar de satisfactoria en base a confianza generada en los pacientes al recibir información oportuna.
5. La relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora es media, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.418, quedando por mejorar el cumplimiento de los horarios de atención y la variedad y cantidad de médicos especialistas con que cuenta la clínica.
6. La relación entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora es considerable, teniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.699, basada en sus instalaciones y equipos modernos y una adecuada presentación de sus colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

Informatizar el sistema para el manejo de las historias clínicas de los pacientes con el cual se facilite las tareas de registro a los nuevos pacientes y la ubicación de los ya existentes, lo cual permitirá reducir los tiempos en el proceso de admisión de los pacientes, mejorando la capacidad de respuesta y por ende la satisfacción de los usuarios de la clínica.

Implementar un sistema de reservas de consultas a través de la página web, que evite que los pacientes tengan que desplazarse hasta el local de la clínica para saber si ese día atenderá el especialista que requieren consultar. Ello facilitaría la reprogramación de las consultas en los casos donde el médico no pueda viajar a Máncora, disminuyendo la insatisfacción de los pacientes y mejorando la fiabilidad del servicio, pues podrían ser comunicados oportunamente.

Capacitar al personal de recepción en técnicas de atención al cliente y establecer para ellos un estricto protocolo a seguir, a fin de que no omitan proporcionar toda la información que los pacientes requieren de manera clara y precisa, mejorando la empatía hacia los pacientes.

Habilitar en un área de la clínica habitaciones donde los especialistas que viajan desde Piura a Máncora, puedan pernoctar, lo cual permitiría contar con mayor número de profesionales médicos en las distintas especialidades que los pacientes requieren y de esa manera el servicio lograría la empatía deseada con los usuarios.

Considerar en el plan estratégico para los próximos cinco años, su expansión y crecimiento, primero hacia el distrito de Los Órganos, que es el más cercano y donde fácilmente se podría competir con las clínicas ya existentes allí. Luego hacia Talara, donde también el número de clínicas particulares es bastante bajo en relación con la población, con lo cual se mejora considerablemente la capacidad de respuesta de la clínica hacia sus pacientes.

VII. REFERENCIAS

ANIORTE, N. Servicios de calidad, 2013 [fecha de consulta: 05 de junio del 2018].

Disponible en: <http://bit.ly/Aniorte>

CASTELO Rivas W. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Tesis (Magister en Ciencias de la Salud) Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2015.

CRUZ Medina I. Instituto Tecnológico de Sonora. México, 2013

DAZA Higuera J. Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. Criterio Libre. Bogotá- Colombia, 2013

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA- RAE. Diccionario. Vigésimotercera edición. Asociación de Academias de la Lengua Española, 2014.

HERMOSA Muñoz N. Estudio de la Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015. Tesis (Licenciada en Ciencias Administrativas). Piura: Universidad Nacional de Piura – Perú, 2015.

HERNANDEZ Sampieri, R. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill 6ta Edición. España, 2016.

HOSPITAL Juan Cardona. 2017 Disponible en: <http://bit.ly/consultasexternas>.

PIZZO, M. Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. 2013 Disponible en: <http://bit.ly/2nqJD1H>

ÑAUPAS, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación (Cuarta). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

SÁNCHEZ L. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León. Tesis (Magister en Ciencias de Salud Pública). México: Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México, 2012.

SANCHEZ Rodríguez V. Calidad de atención y Satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de Obstetricia del hospital Iquitos “Cesar Garayar García”. Tesis (Obstetra). Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2016.

SANTAMARÍA, S. Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la financiera Crediscotia SA, Piura - 2015. Universidad Nacional de Piura, 2015. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/350>

SUAREZ Chumacero G. Determinantes de la brecha en la satisfacción entre los pacientes de consulta externa de establecimientos de salud públicos y privados del Perú. Tesis (Licenciada en Economía). Piura: Universidad de Piura- Perú, 2017.

TUESTA Arévalo Z. Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el hospital II-I Moyobamba. Tesis (Magister en gestión de Servicios de Salud). Moyobamba: Universidad Cesar Vallejo de Moyobamba. Peru, 2015.

ZEITHAML, Valarie. “Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value”. Report N°87-101, Cambridge, Marketing Science Institute, 2012.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		Población Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumento de recolección de datos	Método de análisis de datos
Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. - Máncora 2018	<p>Pregunta general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p>	Calidad del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento Grado de resolución. Inmediatez del servicio Nivel de cortesía Tiempo de atención Grado de calidad de la información Nivel de confianza generada Grado de accesibilidad del servicio. Nivel de comprensión del paciente Grado de apariencia del personal Calidad de los materiales de comunicación Nivel de equipamiento Nivel de infraestructura 	La población la conforman todos los pacientes. La muestra es de 324 pacientes.	Correlacional- Aplicada - No experimental, descriptivo.	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Observación</p> <p>Instrumento: Ficha de observación</p>	<p>Coefficiente de correlación de Spearman</p> <p>Diagrama de Flujo</p> <p>Tabla de frecuencias</p> <p>Diagrama de Pareto</p>
	<p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?</p> <p>¿Qué relación tiene la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Precisar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018</p> <p>Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018</p> <p>Evaluar la relación entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p> <p>Precisar la relación entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018</p> <p>Evaluar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación considerable entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018</p> <p>Existe relación considerable entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p> <p>Existe relación considerable entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p> <p>Existe relación considerable entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018</p> <p>Existe relación considerable entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.</p>	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Grado de cumplimiento del servicio promedio Nivel de seguridad del cumplimiento Nivel del compromiso del usuario Nivel de participación activa Grado de atención correcta Nivel de eficacia 				Tabla de frecuencias

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 2: Instrumentos de recolección de datos

A. Cuestionario SERVQUAL: para medir la calidad del servicio y satisfacción de los pacientes de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L.

Le saludo afectuosamente y alcanzo a usted este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación que tiene por objetivo demostrar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la Clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora 2018.

Lea detenidamente cada uno de los enunciados y decida en qué grado está de acuerdo o en desacuerdo. Responda a cada uno de los enunciados marcando con un aspa la respuesta.

CALIDAD DEL SERVICIO					
DIMENSIONES	En total de- sacuerdo	En De- sacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Total- mente de acuerdo
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1. La clínica siempre cumple con las promesas realizadas a sus pacientes.					
2. Siempre encuentro solución a mi problema de salud con los servicios que brinda la clínica.					
3. Cuando acudo a la clínica recibo atención inmediatamente.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
4. El personal de la clínica se muestra amable con los pacientes					
5. La clínica atiende con rapidez las necesidades de los pacientes.					
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
6. La información que recibe en la clínica siempre es clara y oportuna.					
7. El personal que atiende en la clínica le genera confianza.					
EMPATIA	1	2	3	4	5
8. Los horarios de atención de la clínica son los más adecuados.					
9. La clínica brinda atenciones con médicos especialistas.					
ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
10. El personal se ve limpio y correctamente uniformado.					
11. El local de la clínica es amplio y brinda las comodidades debidas.					
12. Los equipos con que se brindan los servicios son modernos y funcionan correctamente.					
13. El material publicitario empleado por la clínica es de buena calidad y entendible.					

SATISFACCION DE LOS PACIENTES DE LA CLINICA SAN PEDRO APOSTOL S.R.L.					
	En total desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
14. Usted encuentra solución a sus problemas de salud.					
15. Usted siente confianza en los profesionales médicos que trabajan en la clínica.					
16. Acude a la clínica cada vez que se le presenta un problema de salud.					
17. Recomienda los servicios de la clínica a sus familiares y amistades.					
18. Los tratamientos médicos recibidos en la clínica son eficaces para la mejoría de su salud.					
19. La atención en general que brinda la clínica es correcta.					

B. Ficha de observación:

Ficha de observación de los ambientes de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L.

Ambiente: _____

Fecha de observación: _____

Observador: _____

ASPECTO OBSERVADO	EVALUACION			OBSERVACIONES
	BUENO	REGULAR	MALO	
1. Estado del piso, techo y paredes de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L.				
2. Ventilación del ambiente.				
3. Espacio adecuado para la atención.				
4. Muebles para el uso de pacientes				
5. Estado de los equipos				
6. Apariencia del personal				
7. Ambiente limpio y ordenado.				

Anexo 3. Validación de los instrumentos de recolección de datos

A. Validación Ingeniero Manuel Sueiro Cabredo



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MANUEL SUEIRO CABREDO con DNI N° 02613691 de profesión INGENIERO INDUSTRIAL con N° de colegiatura 84555, desempeñándome actualmente como SUPERVISOR en PETROLERAS DEL PERU - PETROPERU S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- Cuestionario a pacientes de la clínica San Pedro Apóstol – S.R.L.
- Ficha de observación de la clínica San Pedro Apóstol – S.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a pacientes de la clínica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Ficha de observación de la clínica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de julio del Dos mil Dieciocho.



Ing. : MANUEL SUEIRO CABREDO
 DNI : 02613691
 CIP : 84555
 E-mail : msueiroc@gmail.com.

B. Validación Ingeniero Juan Minches Infante



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Juan Antonio Mendez Infante con DNI N° 43222529 de profesión Ingeniero Industrial con N° de colegiatura 116491, desempeñándome actualmente como Jefe Unidad Gestión Adm. en Petróleo del Perú - PETROPERU S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- Cuestionario a pacientes de la clínica San Pedro Apóstol – S.R.L.
- Ficha de observación de la clínica San Pedro Apóstol – S.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a pacientes de la clínica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	



Ficha de observación de la clínica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de julio del Dos mil Dieciocho.

Ing. : *Juan Antonio Mendo Infante*
 DNI : *43222924*
 CIP : *116491*
 E-mail : *jminches@pnetoper.com.pe*

JUAN MINCHES INFANTE
 Jefe Unidad Gestión Administrativa
 Jefatura Control de Gestión
 Sub Gerencia Operaciones ONP
 RUCHA: 56742

C. Validación Ingeniero César Adriano Vilela Calle



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo CÉSAR ADRIANO VILELA CALLE con DNI N° 02612171 de profesión ING. INDUSTRIAL con N° de colegiatura 52622, desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE PIURA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

- Cuestionario a pacientes de la clínica San Pedro Apóstol – S.R.L.
- Ficha de observación de la clínica San Pedro Apóstol – S.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a pacientes de la clínica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Ficha de observación de la clínica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de julio del Dos mil Dieciocho.



Cesar Vilela Collo
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. 52622

Ing. :
 DNI : 02612171
 CIP :
 E-mail : cvilelac@ucvvirtual.edu.pe

D. Formato de registro de Confiabilidad del instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	--------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Albán Saravia Ericka Lizbeth
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	“Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. – Máncora 2018”
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:	Ingeniería Industrial
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	17 de julio de 2018
1.7. MUESTRA APLICADA :	32


II. CONFIABILIDAD


ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.783
---	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Ítems iniciales: 19 preguntas
Ítems finales: 19 preguntas

El valor del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.783 permite considerar que el instrumento evaluado es suficientemente confiable.


Estudiante: Ericka Lizbeth Albán Saravia
DNI : 43605443


Docente : Ing. Cesar Vilela Calle
DNI : 02612171

Cesar Vilela Calle
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 52627

E. Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	19

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La clínica siempre cumple con las promesas realizadas a sus pacientes.	66,03	32,805	,710	,751
2. Siempre encuentro solución a mi problema de salud con los servicios que brinda la clínica.	66,06	35,222	,459	,769
3. Cuando acudo a la clínica recibo atención inmediatamente.	65,91	36,410	,131	,791
4. El personal de la clínica se muestra amable con los pacientes	66,03	32,805	,710	,751
5. La clínica atiende con rapidez las necesidades de los pacientes.	66,06	35,222	,459	,769
6. La información que recibe en la clínica siempre es clara y oportuna.	66,25	35,355	,191	,789
7. El personal que atiende en la clínica le genera confianza	66,03	32,805	,710	,751
8. Los horarios de atención de la clínica son los más adecuados.	66,06	35,222	,459	,769
9. La clínica brinda atenciones con médicos especialistas.	65,72	38,854	-,103	,813

10.	El personal se ve limpio y correctamente uniformado.	66,03	32,805	,710	,751
11.	El local de la clínica es amplio y brinda las comodidades debidas.	66,06	35,222	,459	,769
12.	Los equipos con que se brindan los servicios son modernos y funcionan correctamente.	66,03	35,128	,203	,789
13.	El material publicitario empleado por la clínica es de buena calidad y entendible.	66,03	32,805	,710	,751
14.	Usted encuentra solución a sus problemas de salud.	66,06	35,222	,459	,769
15.	Usted siente confianza en los profesionales médicos que trabajan en la clínica.	65,75	39,032	-,116	,811
16.	Acude a la clínica cada vez que se le presenta un problema de salud.	66,03	32,805	,710	,751
17.	Recomienda los servicios de la clínica a sus familiares y amistades.	66,06	35,222	,459	,769
18.	Los tratamientos médicos recibidos en la clínica son eficaces para la mejoría de su salud.	66,13	39,468	-,156	,809
19.	La atención en general que brinda la clínica es correcta.	66,03	32,805	,710	,751

Anexo 4. Resultados de las encuestas

P1	P2	P3	FIABI- LIDAD	P4	P5	CAPACI- DAD DE RES- PUESTA	P6	P7	SEGU- RIDAD	P8	P9	EM- PATÍA	P10	P11	P12	P13	ELE- MEN- TOS TANGI- BLES	CALI- DAD DEL SERVI- CIO	P14	P15	P16	P17	P18	P19	SATISFAC- CION DEL PACIENTE
3	4	3	3.33	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	4	5	4	5	4.50	3.77	4	3	4	3	4	4	3.67
4	4	3	3.67	3	4	3.5	3	5	4.00	5	3	4.00	4	3	3	4	3.50	3.73	4	3	3	3	4	5	3.67
4	5	5	4.67	4	5	4.5	5	4	4.50	4	4	4.00	5	3	4	4	4.00	4.33	5	4	4	4	4	4	4.17
4	5	4	4.33	5	4	4.5	5	5	5.00	4	5	4.50	4	5	4	3	4.00	4.47	5	5	3	4	3	4	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	4	3	3.50	3	4	3.50	4	4	5	5	4.50	3.77	4	4	3	5	3	3	3.67
5	3	4	4.00	4	5	4.5	4	3	3.50	4	4	4.00	5	4	4	5	4.50	4.10	5	4	4	4	3	4	4.00
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	3	5	4.00	5	3	4	4	4.00	3.90	3	3	3	4	4	5	3.67
5	5	4	4.67	4	4	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	5	5	5	4	4.75	4.18	3	4	4	5	4	4	4.00
4	5	5	4.67	4	5	4.5	4	5	4.50	5	5	5.00	4	4	4	5	4.25	4.58	4	4	5	4	4	4	4.17
4	4	3	3.67	3	4	3.5	4	4	4.00	4	5	4.50	5	4	5	4	4.50	4.03	5	4	4	4	4	5	4.33
5	4	3	4.00	4	4	4.0	5	4	4.50	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	4.00	4	4	4	3	4	4	3.83
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	5	4	4.50	3	4	4	5	4.00	4.00	4	5	3	4	3	4	3.83
5	5	4	4.67	4	4	4.0	5	3	4.00	5	5	5.00	4	5	5	5	4.75	4.48	4	4	4	5	4	4	4.17
5	5	4	4.67	5	5	5.0	4	5	4.50	4	3	3.50	3	4	5	4	4.00	4.33	5	3	4	3	4	5	4.00
4	3	3	3.33	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	3.57	4	3	3	4	3	5	3.67
3	4	4	3.67	5	3	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	3	4	4	5	4.00	4.03	4	4	4	4	4	4	4.00
4	4	3	3.67	4	5	4.5	3	4	3.50	3	4	3.50	4	3	5	5	4.25	3.88	3	4	4	4	4	4	3.83
3	5	5	4.33	4	4	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	4	4	4	5	4.25	4.02	4	3	4	4	5	4	4.00
4	3	4	3.67	5	4	4.5	4	4	4.00	5	3	4.00	5	3	4	3	3.75	3.98	3	4	3	3	5	5	3.83
4	3	5	4.00	5	3	4.0	5	5	5.00	4	5	4.50	3	5	5	3	4.00	4.30	4	4	5	4	5	4	4.33
3	4	4	3.67	5	4	4.5	4	3	3.50	3	4	3.50	5	4	4	4	4.25	3.88	5	3	3	3	4	4	3.67
4	4	4	4.00	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	5	5	4	5	4.75	3.95	4	4	3	4	4	4	3.83
3	5	5	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	4	3	3	4	3.50	3.97	4	4	4	3	4	4	3.83
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	4	3	3.50	5	3	4	4	4.00	3.80	4	3	4	3	5	4	3.83
5	5	4	4.67	4	4	4.0	5	3	4.00	5	5	5.00	4	5	4	5	4.50	4.43	4	4	5	5	4	4	4.33

5	5	4	4.67	5	5	5.0	4	5	4.50	4	5	4.50	5	3	3	4	3.75	4.48	4	4	4	5	5	4	4.33
4	3	3	3.33	4	3	3.5	4	4	4.00	3	5	4.00	4	3	4	4	3.75	3.72	5	4	3	3	4	3	3.67
3	3	4	3.33	4	4	4.0	4	5	4.50	5	4	4.50	4	4	3	5	4.00	4.07	5	3	4	3	4	5	4.00
3	4	4	3.67	5	3	4.0	5	4	4.50	5	5	5.00	3	4	3	4	3.50	4.13	3	4	4	4	4	5	4.00
5	3	4	4.00	3	5	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	4	4	3	3	3.50	3.80	3	3	4	4	4	4	3.67
4	4	5	4.33	3	4	3.5	4	4	4.00	5	5	5.00	5	4	5	4	4.50	4.27	5	4	4	4	3	4	4.00
4	3	5	4.00	4	4	4.0	3	4	3.50	5	4	4.50	3	3	4	4	3.50	3.90	3	4	4	3	5	4	3.83
5	4	5	4.67	4	5	4.5	4	4	4.00	4	4	4.00	3	5	4	5	4.25	4.28	5	4	3	4	4	5	4.17
3	3	4	3.33	4	4	4.0	3	5	4.00	4	4	4.00	3	5	5	4	4.25	3.92	5	4	5	3	3	3	3.83
3	4	4	3.67	5	4	4.5	4	5	4.50	4	5	4.50	5	4	4	4	4.25	4.28	5	3	4	4	5	3	4.00
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	5	5	5.00	4	5	3	4	4.00	4.10	4	4	4	4	4	4	4.00
3	3	4	3.33	4	3	3.5	3	4	3.50	4	3	3.50	3	4	5	4	4.00	3.57	4	4	3	4	3	3	3.50
3	4	4	3.67	5	5	5.0	4	5	4.50	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	4.13	4	4	4	4	4	4	4.00
5	3	4	4.00	3	5	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	3	4	4	5	4.00	3.90	4	5	3	4	3	3	3.67
4	4	5	4.33	3	4	3.5	4	4	4.00	5	3	4.00	4	3	5	5	4.25	4.02	3	4	4	4	4	5	4.00
4	3	5	4.00	5	5	5.0	4	5	4.50	4	5	4.50	4	5	4	3	4.00	4.40	5	4	5	4	3	5	4.33
5	5	4	4.67	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	3	4	5	4	4.00	3.93	4	4	5	3	4	3	3.83
4	5	5	4.67	4	3	3.5	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	3	3	3.50	4.03	4	4	4	4	4	4	4.00
3	3	4	3.33	4	4	4.0	4	3	3.50	5	4	4.50	3	5	3	4	3.75	3.82	3	3	4	4	4	4	3.67
3	4	4	3.67	5	4	4.5	5	4	4.50	5	4	4.50	4	3	4	3	3.50	4.13	5	5	3	4	3	4	4.00
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	5	5	4.25	4.05	4	4	4	5	3	4	4.00
3	4	5	4.00	3	4	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	3	3	4	5	3.75	3.95	3	4	4	4	5	3	3.83
4	4	3	3.67	4	5	4.5	5	5	5.00	4	5	4.50	4	5	4	4	4.25	4.38	4	5	4	4	4	4	4.17
3	5	4	4.00	4	4	4.0	4	3	3.50	3	4	3.50	4	4	5	5	4.50	3.90	3	4	4	5	4	4	4.00
4	3	3	3.33	5	4	4.5	4	3	3.50	4	4	4.00	5	4	4	5	4.50	3.97	4	4	4	4	4	3	3.83
4	5	4	4.33	5	4	4.5	4	4	4.00	3	5	4.00	5	3	4	3	3.75	4.12	5	5	3	4	3	4	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	4	4	4.00	4	3	3.50	3	4	5	5	4.25	3.82	3	4	4	5	3	4	3.83
5	3	4	4.00	4	5	4.5	4	5	4.50	3	4	3.50	4	4	4	3	3.75	4.05	4	4	5	3	4	4	4.00
5	5	4	4.67	5	4	4.5	3	5	4.00	4	4	4.00	3	5	5	4	4.25	4.28	5	4	3	4	4	5	4.17

4	3	3	3.33	4	3	3.5	4	4	4.00	3	5	4.00	4	3	3	3	3.25	3.62	4	4	5	3	4	3	3.83
4	3	5	4.00	4	4	4.0	4	4	4.00	4	3	3.50	3	4	3	4	3.50	3.80	4	4	4	4	3	3	3.67
5	3	5	4.33	4	3	3.5	5	4	4.50	4	5	4.50	4	4	3	5	4.00	4.17	4	3	4	4	4	4	3.83
4	4	3	3.67	4	4	4.0	3	4	3.50	4	4	4.00	3	5	4	3	3.75	3.78	4	3	4	4	3	4	3.67
4	5	4	4.33	5	3	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	5	5	4	4	4.50	4.27	5	3	4	4	3	5	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	3	5	4.00	5	3	4.00	4	4	4	4	4.00	3.87	4	4	5	3	3	5	4.00
5	3	4	4.00	4	5	4.5	4	3	3.50	5	3	4.00	4	5	4	5	4.50	4.10	4	4	4	5	3	4	4.00
5	5	4	4.67	5	3	4.0	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	5	3	4.00	4.33	5	4	4	4	3	4	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	3	4	3.50	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	3.57	3	4	3	3	4	4	3.50
5	5	4	4.67	5	4	4.5	5	5	5.00	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	4.33	3	3	5	4	5	5	4.17
4	3	3	3.33	4	4	4.0	4	3	3.50	3	4	3.50	4	4	3	5	4.00	3.67	3	4	3	3	4	4	3.50
4	3	4	3.67	4	5	4.5	4	3	3.50	4	4	4.00	5	5	5	4	4.75	4.08	4	4	3	4	5	4	4.00
4	4	3	3.67	5	5	5.0	3	5	4.00	3	4	3.50	3	4	5	5	4.25	4.08	4	5	4	4	3	4	4.00
5	5	4	4.67	5	3	4.0	3	4	3.50	4	5	4.50	3	5	5	3	4.00	4.13	4	3	4	5	5	4	4.17
4	3	3	3.33	4	3	3.5	4	5	4.50	4	5	4.50	5	4	4	4	4.25	4.02	4	4	4	4	4	4	4.00
3	4	3	3.33	3	3	3.0	5	4	4.50	3	4	3.50	3	4	4	5	4.00	3.67	4	4	4	3	4	3	3.67
4	4	3	3.67	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	4	3	3.75	3.68	5	4	4	4	3	3	3.83
3	5	3	3.67	4	5	4.5	3	5	4.00	3	5	4.00	3	5	5	5	4.50	4.13	4	5	3	3	4	5	4.00
4	3	4	3.67	4	5	4.5	5	4	4.50	4	3	3.50	4	5	4	4	4.25	4.08	3	3	5	4	5	4	4.00
4	5	4	4.33	5	4	4.5	5	5	5.00	4	4	4.00	5	4	5	4	4.50	4.47	5	4	5	3	4	4	4.17
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	3	4	3.50	3	3	4	5	3.75	3.75	4	4	3	4	3	4	3.67
5	5	4	4.67	4	4	4.0	5	3	4.00	4	4	4.00	3	4	4	3	3.50	4.03	4	5	4	4	3	4	4.00
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	3	5	4.00	3	4	4	4	3.75	3.85	4	3	3	4	5	4	3.83
5	5	4	4.67	4	4	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	4	4	5	4	4.25	4.08	4	4	4	4	4	5	4.17
4	5	5	4.67	4	5	4.5	4	5	4.50	3	4	3.50	3	5	4	3	3.75	4.18	4	4	4	3	4	5	4.00
4	4	3	3.67	3	4	3.5	4	4	4.00	5	5	5.00	3	4	5	3	3.75	3.98	4	4	4	3	4	4	3.83
5	4	3	4.00	4	4	4.0	5	4	4.50	4	4	4.00	4	5	3	4	4.00	4.10	3	5	5	3	4	4	4.00
4	5	4	4.33	5	4	4.5	5	3	4.00	5	3	4.00	4	4	4	5	4.25	4.22	5	4	5	3	5	4	4.33
5	3	3	3.67	4	4	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	5	4	5	4	4.50	4.13	3	4	4	4	4	5	4.00

4	3	4	3.67	4	5	4.5	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4	5	4.25	3.88	5	4	3	3	3	4	3.67
5	4	3	4.00	5	5	5.0	3	5	4.00	3	4	3.50	4	5	4	4	4.25	4.15	5	3	4	5	3	5	4.17
5	5	4	4.67	5	4	4.5	3	5	4.00	4	4	4.00	3	5	4	4	4.00	4.23	4	4	4	5	4	4	4.17
4	3	3	3.33	4	4	4.0	3	5	4.00	4	5	4.50	5	4	4	4	4.25	4.02	5	5	4	4	5	5	4.67
4	5	4	4.33	3	3	3.0	3	3	3.00	4	4	4.00	5	5	4	3	4.25	3.72	4	4	3	4	3	4	3.67
5	4	4	4.33	4	3	3.5	4	5	4.50	3	4	3.50	4	5	5	4	4.50	4.07	4	4	4	3	5	5	4.17
4	3	4	3.67	3	3	3.0	5	4	4.50	4	4	4.00	5	4	4	5	4.50	3.93	3	5	3	4	4	5	4.00
5	4	4	4.33	4	3	3.5	3	4	3.50	3	5	4.00	4	5	3	4	4.00	3.87	5	4	5	3	4	3	4.00
3	4	3	3.33	3	5	4.0	4	3	3.50	4	3	3.50	5	4	4	4	4.25	3.72	4	4	4	4	5	3	4.00
4	4	4	4.00	4	4	4.0	4	5	4.50	3	3	3.00	4	4	3	5	4.00	3.90	5	3	4	3	4	4	3.83
3	5	4	4.00	5	5	5.0	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	4.00	4	3	3	4	4	5	3.83
4	5	5	4.67	4	4	4.0	4	5	4.50	3	3	3.00	5	4	4	4	4.25	4.08	5	4	5	3	4	4	4.17
4	5	4	4.33	5	4	4.5	3	5	4.00	3	4	3.50	5	4	4	3	4.00	4.07	4	4	4	3	4	5	4.00
3	3	3	3.00	4	5	4.5	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	5	4	4.25	4.05	4	5	4	3	4	4	4.00
4	4	4	4.00	3	4	3.5	5	5	5.00	3	5	4.00	4	4	4	5	4.25	4.15	3	5	4	3	4	5	4.00
4	4	4	4.00	5	4	4.5	5	4	4.50	4	3	3.50	4	5	4	4	4.25	4.15	3	4	4	4	4	5	4.00
3	5	4	4.00	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	5	4	4	4	4.25	3.85	4	3	4	3	5	4	3.83
4	3	5	4.00	3	4	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	4	5	4	3	4.00	4.00	4	4	5	3	5	4	4.17
5	5	4	4.67	4	5	4.5	5	4	4.50	5	5	5.00	4	4	5	4	4.25	4.58	4	5	4	4	5	4	4.33
4	4	4	4.00	4	4	4.0	3	3	3.00	4	3	3.50	4	5	4	5	4.50	3.80	4	3	4	5	4	3	3.83
4	4	4	4.00	4	4	4.0	5	5	5.00	3	5	4.00	3	4	4	3	3.50	4.10	3	4	4	4	4	4	3.83
4	5	4	4.33	4	4	4.0	4	4	4.00	4	5	4.50	3	5	3	3	3.50	4.07	4	3	4	4	4	5	4.00
4	3	3	3.33	3	3	3.0	3	3	3.00	4	3	3.50	5	4	4	4	4.25	3.42	3	5	5	3	3	3	3.67
4	5	4	4.33	4	5	4.5	4	3	3.50	5	4	4.50	5	4	4	4	4.25	4.22	4	4	5	5	3	5	4.33
5	4	4	4.33	4	4	4.0	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	3.87	3	3	4	3	3	4	3.33
4	4	3	3.67	5	5	5.0	4	4	4.00	3	5	4.00	4	3	4	3	3.50	4.03	5	3	4	4	4	4	4.00
5	5	5	5.00	4	4	4.0	5	5	5.00	3	4	3.50	4	4	5	4	4.25	4.35	4	4	4	5	4	5	4.33
3	3	4	3.33	4	3	3.5	3	3	3.00	4	5	4.50	3	5	4	5	4.25	3.72	4	4	3	3	5	4	3.83
3	4	4	3.67	5	3	4.0	4	5	4.50	4	5	4.50	3	4	3	3	3.25	3.98	4	4	3	4	3	5	3.83

5	3	4	4.00	3	3	3.0	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	3	4	3.75	3.85	4	4	4	4	3	4	3.83
4	4	5	4.33	3	3	3.0	3	4	3.50	5	4	4.50	3	5	5	3	4.00	3.87	4	3	3	5	4	3	3.67
4	3	5	4.00	4	5	4.5	4	3	3.50	4	4	4.00	4	3	4	4	3.75	3.95	5	3	4	3	4	3	3.67
5	4	5	4.67	4	5	4.5	5	4	4.50	4	5	4.50	4	3	5	5	4.25	4.48	3	5	4	5	5	4	4.33
3	3	4	3.33	4	4	4.0	4	3	3.50	5	4	4.50	5	5	4	4	4.50	3.97	4	5	3	3	4	3	3.67
3	4	4	3.67	5	4	4.5	5	4	4.50	3	5	4.00	5	5	5	4	4.75	4.28	5	5	4	3	5	3	4.17
4	3	5	4.00	5	3	4.0	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	3	3	3.50	3.70	3	4	3	4	5	3	3.67
5	4	5	4.67	4	4	4.0	4	5	4.50	3	4	3.50	4	5	4	4	4.25	4.18	4	4	5	4	4	4	4.17
3	3	4	3.33	4	3	3.5	4	4	4.00	3	3	3.00	4	5	4	4	4.25	3.62	3	5	3	3	4	3	3.50
3	5	5	4.33	4	3	3.5	5	4	4.50	5	4	4.50	5	3	3	3	3.50	4.07	5	4	4	4	4	3	4.00
4	5	5	4.67	4	3	3.5	3	3	3.00	4	3	3.50	4	3	4	4	3.75	3.68	4	4	4	3	4	4	3.83
3	4	3	3.33	3	3	3.0	3	4	3.50	4	5	4.50	4	5	5	5	4.75	3.82	5	4	4	3	4	3	3.83
4	4	3	3.67	5	5	5.0	3	4	3.50	3	4	3.50	5	4	3	3	3.75	3.88	4	4	4	3	4	4	3.83
5	5	5	5.00	4	4	4.0	4	5	4.50	3	4	3.50	4	5	3	4	4.00	4.20	4	5	4	3	4	3	3.83
3	4	5	4.00	5	4	4.5	5	4	4.50	5	3	4.00	4	4	4	3	3.75	4.15	5	5	4	3	3	4	4.00
3	4	4	3.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3.73	4	3	4	4	3	4	3.67
4	5	4	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	3	3.50	5	4	4	4	4.25	4.02	4	5	4	4	4	3	4.00
3	4	4	3.67	5	4	4.5	5	4	4.50	5	4	4.50	4	5	4	4	4.25	4.28	3	5	5	3	5	4	4.17
4	4	4	4.00	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	3	3.75	3.75	3	4	4	3	4	5	3.83
3	5	5	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	3	3.50	4	5	5	4	4.50	4.07	4	3	4	5	4	4	4.00
5	3	4	4.00	3	3	3.0	4	3	3.50	3	4	3.50	4	3	4	5	4.00	3.60	4	5	4	3	4	3	3.83
5	3	4	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	3	3	3.00	4	4	5	3	4.00	3.70	4	3	3	4	4	4	3.67
4	3	4	3.67	4	3	3.5	4	3	3.50	3	4	3.50	4	5	5	4	4.50	3.73	3	3	4	4	5	4	3.83
5	5	4	4.67	5	3	4.0	5	3	4.00	5	3	4.00	4	3	4	4	3.75	4.08	4	4	3	4	4	4	3.83
3	4	3	3.33	4	5	4.5	5	3	4.00	4	4	4.00	5	3	4	3	3.75	3.92	4	3	4	4	4	4	3.83
4	4	4	4.00	3	5	4.0	4	3	3.50	4	5	4.50	4	5	4	4	4.25	4.05	4	3	3	5	4	5	4.00
3	5	4	4.00	5	4	4.5	5	4	4.50	5	3	4.00	3	4	4	5	4.00	4.20	4	3	5	4	5	5	4.33
4	3	4	3.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	5	4	4.25	3.68	4	3	4	4	4	4	3.83
3	4	5	4.00	3	4	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	3	4	4	3	3.50	3.90	5	5	3	3	3	4	3.83

4	4	5	4.33	4	3	3.5	5	5	5.00	3	4	3.50	4	4	5	5	4.50	4.17	4	4	4	5	4	3	4.00
3	5	4	4.00	4	3	3.5	3	4	3.50	4	3	3.50	3	5	4	4	4.00	3.70	4	5	4	4	3	3	3.83
4	3	4	3.67	4	3	3.5	4	4	4.00	5	4	4.50	4	3	4	4	3.75	3.88	3	4	5	3	4	4	3.83
5	5	4	4.67	4	3	3.5	3	3	3.00	3	3	3.00	4	4	4	3	3.75	3.58	5	4	4	3	3	3	3.67
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	3	4	3.50	4	5	5	4	4.50	3.90	4	5	4	3	4	4	4.00
5	5	4	4.67	4	3	3.5	5	3	4.00	5	3	4.00	4	3	4	5	4.00	4.03	5	5	3	4	5	4	4.33
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	4	4	4.00	5	3	4	3	3.75	3.85	5	4	3	3	3	5	3.83
5	5	4	4.67	4	5	4.5	5	3	4.00	4	3	3.50	3	4	4	4	3.75	4.08	4	5	3	3	3	5	3.83
4	5	5	4.67	4	5	4.5	4	5	4.50	3	4	3.50	5	4	4	4	4.25	4.28	5	4	4	3	5	4	4.17
4	4	3	3.67	3	4	3.5	4	4	4.00	3	4	3.50	3	3	4	3	3.25	3.58	3	5	4	3	4	3	3.67
5	4	3	4.00	4	4	4.0	5	4	4.50	3	5	4.00	3	4	5	4	4.00	4.10	4	3	4	5	4	4	4.00
4	5	5	4.67	5	4	4.5	4	4	4.00	4	5	4.50	4	3	4	5	4.00	4.33	4	4	5	4	3	4	4.00
3	4	4	3.67	3	5	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	5	5	4	5	4.75	3.98	5	4	3	3	4	4	3.83
4	3	5	4.00	5	4	4.5	4	4	4.00	5	3	4.00	4	4	4	4	4.00	4.10	3	3	4	5	5	5	4.17
3	4	4	3.67	5	4	4.5	3	5	4.00	4	4	4.00	4	5	4	3	4.00	4.03	4	4	4	4	4	4	4.00
5	3	3	3.67	4	3	3.5	5	5	5.00	4	4	4.00	4	4	5	4	4.25	4.08	4	3	4	4	4	5	4.00
5	4	5	4.67	3	3	3.0	4	3	3.50	3	3	3.00	4	4	4	5	4.25	3.68	3	4	3	5	3	4	3.67
5	4	5	4.67	4	3	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	5	4	4	4	4.25	4.18	4	5	5	3	3	5	4.17
3	3	4	3.33	4	3	3.5	3	4	3.50	4	3	3.50	4	5	5	4	4.50	3.67	3	4	5	3	4	3	3.67
3	4	4	3.67	5	5	5.0	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	3	3	3.50	4.13	4	3	4	4	5	5	4.17
4	3	5	4.00	5	3	4.0	3	4	3.50	3	3	3.00	5	4	3	4	4.00	3.70	4	3	4	3	4	4	3.67
5	5	4	4.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	5	3	4	4	4.00	3.93	5	4	3	3	4	5	4.00
4	4	4	4.00	5	3	4.0	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	3	5	4.00	4.20	4	5	4	4	4	4	4.17
4	4	4	4.00	4	5	4.5	3	4	3.50	3	3	3.00	4	5	4	4	4.25	3.85	4	5	3	3	3	3	3.50
4	5	4	4.33	5	4	4.5	4	5	4.50	3	4	3.50	4	5	4	4	4.25	4.22	5	4	4	4	4	4	4.17
4	3	3	3.33	4	3	3.5	3	4	3.50	3	3	3.00	4	5	4	5	4.50	3.57	4	4	3	3	4	4	3.67
4	4	4	4.00	5	3	4.0	3	4	3.50	3	4	3.50	5	4	4	4	4.25	3.85	3	5	3	4	4	3	3.67
5	5	4	4.67	4	3	3.5	4	5	4.50	3	3	3.00	4	5	4	5	4.50	4.03	4	3	4	3	5	4	3.83
4	5	5	4.67	4	3	3.5	4	5	4.50	3	4	3.50	4	4	5	4	4.25	4.08	4	3	5	4	4	4	4.00

5	4	3	4.00	3	5	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4	4	4.00	4.10	4	5	4	4	4	3	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	3	3	3.50	3.87	5	4	3	3	4	4	3.83
5	4	4	4.33	3	5	4.0	5	3	4.00	3	3	3.00	5	3	4	4	4.00	3.87	4	4	4	3	5	4	4.00
5	3	5	4.33	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	5	5	4	5	4.75	4.02	4	4	4	4	4	4	4.00
5	5	4	4.67	5	3	4.0	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	3.93	3	4	3	5	5	4	4.00
4	3	3	3.33	4	3	3.5	3	5	4.00	4	3	3.50	4	5	4	3	4.00	3.67	5	3	3	4	3	3	3.50
4	5	4	4.33	3	3	3.0	4	3	3.50	4	3	3.50	4	4	5	5	4.50	3.77	4	3	4	4	3	4	3.67
5	4	4	4.33	4	5	4.5	4	5	4.50	4	5	4.50	4	4	4	5	4.25	4.42	5	4	4	4	4	5	4.33
4	3	4	3.67	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	5	4	4	4	4.25	3.78	4	5	3	4	3	4	3.83
5	4	4	4.33	5	3	4.0	4	3	3.50	4	4	4.00	4	5	5	4	4.50	4.07	5	4	5	3	5	4	4.33
4	3	3	3.33	3	3	3.0	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	3	3	3.50	3.47	4	4	4	4	3	3	3.67
3	4	4	3.67	5	3	4.0	5	3	4.00	5	4	4.50	5	4	3	4	4.00	4.03	4	5	4	4	4	3	4.00
4	4	4	4.00	3	3	3.0	4	4	4.00	4	3	3.50	4	5	4	4	4.25	3.75	4	3	3	3	4	4	3.50
3	5	4	4.00	4	3	3.5	5	4	4.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	3	4	3	4	5	4	3.83
5	4	4	4.33	5	5	5.0	5	4	4.50	5	3	4.00	5	5	4	3	4.25	4.42	4	5	3	4	3	5	4.00
5	5	4	4.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	3	4	5	4	4.00	3.93	4	4	4	3	3	5	3.83
5	4	4	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	5	4.50	4	4	4	5	4.25	4.22	3	5	4	4	4	5	4.17
4	4	3	3.67	4	4	4.0	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	3	4	3.75	3.68	5	4	3	3	3	4	3.67
4	4	4	4.00	4	5	4.5	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	3.90	3	4	5	3	4	4	3.83
3	3	4	3.33	4	4	4.0	3	5	4.00	3	4	3.50	4	5	4	3	4.00	3.77	3	4	4	3	4	4	3.67
3	4	4	3.67	5	4	4.5	4	3	3.50	5	3	4.00	4	3	4	4	3.75	3.88	4	3	4	3	4	5	3.83
4	3	5	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	4	4	4.00	5	3	4	4	4.00	3.90	3	3	4	3	5	4	3.67
3	4	4	3.67	3	3	3.0	4	3	3.50	4	3	3.50	4	4	4	3	3.75	3.48	4	3	3	4	3	5	3.67
4	4	4	4.00	5	3	4.0	5	4	4.50	5	4	4.50	4	5	5	4	4.50	4.30	4	4	4	5	3	4	4.00
3	5	4	4.00	3	3	3.0	4	4	4.00	4	3	3.50	5	4	4	5	4.50	3.80	4	5	4	3	4	3	3.83
4	5	4	4.33	3	3	3.0	4	5	4.50	4	4	4.00	3	5	4	3	3.75	3.92	5	4	3	3	5	3	3.83
3	5	3	3.67	4	3	3.5	3	3	3.00	4	4	4.00	4	5	4	5	4.50	3.73	3	4	4	3	4	4	3.67
4	4	4	4.00	4	3	3.5	4	4	4.00	4	4	4.00	5	5	4	4	4.50	4.00	5	4	5	4	5	3	4.33
3	4	4	3.67	3	3	3.0	2	3	2.50	5	4	4.50	4	4	4	4	4.00	3.53	3	3	3	4	4	4	3.50

5	5	5	5.00	5	3	4.0	4	3	3.50	5	3	4.00	4	5	5	5	4.75	4.25	4	4	4	5	4	4	4.17
5	4	5	4.67	5	5	5.0	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4.23	4	5	5	4	4	3	4.17
4	4	4	4.00	4	4	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	4	4	4	4	4.00	3.90	3	3	4	4	4	4	3.67
4	5	3	4.00	5	5	5.0	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	3	3	3.50	3.90	4	4	4	4	3	3	3.67
5	5	5	5.00	4	4	4.0	4	5	4.50	3	3	3.00	5	3	4	4	4.00	4.10	5	4	3	5	3	4	4.00
4	4	5	4.33	5	4	4.5	5	4	4.50	5	4	4.50	5	4	3	5	4.25	4.42	5	3	4	5	4	4	4.17
5	4	4	4.33	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	3	5	4.00	3.87	5	3	4	3	5	3	3.83
4	5	4	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	3	3.50	4	5	5	4	4.50	4.07	4	4	5	3	4	3	3.83
3	4	3	3.33	5	3	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4	4	4.00	3.97	4	3	4	3	3	4	3.50
4	4	4	4.00	4	4	4.0	5	4	4.50	3	3	3.00	4	5	4	4	4.25	3.95	3	4	5	4	5	3	4.00
3	5	4	4.00	4	4	4.0	5	3	4.00	3	4	3.50	4	4	4	3	3.75	3.85	5	3	4	4	4	3	3.83
5	4	3	4.00	5	5	5.0	3	4	3.50	3	3	3.00	5	5	5	4	4.75	4.05	4	4	5	5	4	4	4.33
5	5	5	5.00	4	4	4.0	4	5	4.50	3	4	3.50	3	4	4	5	4.00	4.20	4	5	4	4	4	3	4.00
4	3	5	4.00	4	3	3.5	4	4	4.00	3	4	3.50	3	4	4	4	3.75	3.75	3	4	4	3	5	3	3.67
4	4	5	4.33	4	3	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	5	4	3	5	4.25	4.12	5	3	4	5	4	4	4.17
4	4	5	4.33	4	3	3.5	4	5	4.50	4	5	4.50	5	5	5	4	4.75	4.32	4	5	5	4	5	3	4.33
4	5	3	4.00	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	4	3	5	5	4.25	3.85	3	4	4	5	3	4	3.83
3	4	5	4.00	5	5	5.0	4	4	4.00	5	4	4.50	4	5	4	4	4.25	4.35	4	5	3	5	5	4	4.33
4	5	4	4.33	5	4	4.5	5	3	4.00	4	4	4.00	4	5	5	4	4.50	4.27	5	4	4	4	3	5	4.17
3	3	3	3.00	4	4	4.0	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	3	3	3.50	3.60	4	3	4	3	4	3	3.50
5	3	4	4.00	4	5	4.5	4	3	3.50	5	4	4.50	5	4	3	4	4.00	4.10	4	5	4	3	5	4	4.17
5	4	3	4.00	5	5	5.0	3	4	3.50	3	3	3.00	5	5	4	4	4.50	4.00	4	4	5	3	4	4	4.00
5	4	3	4.00	4	3	3.5	5	4	4.50	3	5	4.00	4	4	4	4	4.00	4.00	4	5	3	4	3	5	4.00
5	4	5	4.67	4	5	4.5	4	5	4.50	4	5	4.50	4	5	4	3	4.00	4.43	5	5	5	4	5	3	4.50
3	5	4	4.00	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	5	4	4.25	3.85	5	4	5	3	3	3	3.83
4	4	5	4.33	5	5	5.0	3	4	3.50	3	4	3.50	5	4	4	5	4.50	4.17	4	4	4	4	5	4	4.17
5	5	5	5.00	4	4	4.0	4	5	4.50	3	5	4.00	4	4	5	4	4.25	4.35	4	5	4	5	3	5	4.33
4	4	5	4.33	5	4	4.5	5	4	4.50	5	4	4.50	4	3	4	3	3.50	4.27	5	5	5	3	4	4	4.33
5	4	4	4.33	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3.87	4	3	3	5	3	5	3.83

4	5	4	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	4.07	5	5	3	4	3	4	4.00
3	3	5	3.67	5	3	4.0	4	3	3.50	4	3	3.50	3	5	4	3	3.75	3.68	4	4	4	3	3	3	3.50
4	5	4	4.33	4	4	4.0	5	3	4.00	5	4	4.50	4	3	5	4	4.00	4.17	3	4	5	3	5	5	4.17
3	5	3	3.67	4	3	3.5	3	4	3.50	4	3	3.50	5	5	4	5	4.75	3.78	4	3	3	3	5	4	3.67
5	4	5	4.67	4	3	3.5	4	5	4.50	3	5	4.00	4	5	5	4	4.50	4.23	5	4	5	3	5	4	4.33
5	4	4	4.33	5	3	4.0	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	3	3	3.50	4.17	4	4	4	4	5	4	4.17
4	5	5	4.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	5	4.50	5	4	3	4	4.00	4.03	4	4	3	5	4	4	4.00
4	3	3	3.33	3	5	4.0	4	5	4.50	4	4	4.00	5	5	4	4	4.50	4.07	4	5	4	4	4	3	4.00
3	3	5	3.67	4	3	3.5	5	5	5.00	3	4	3.50	4	4	4	5	4.25	3.98	3	4	4	5	3	5	4.00
3	4	4	3.67	5	4	4.5	5	4	4.50	5	3	4.00	4	5	4	4	4.25	4.18	5	4	4	3	5	4	4.17
5	3	5	4.33	3	4	3.5	3	3	3.00	4	4	4.00	4	4	5	3	4.00	3.77	3	4	4	3	4	5	3.83
4	4	5	4.33	3	5	4.0	3	4	3.50	4	3	3.50	4	4	4	4	4.00	3.87	4	3	4	3	5	4	3.83
4	4	3	3.67	5	5	5.0	3	4	3.50	3	3	3.00	4	4	4	4	4.00	3.83	3	4	5	4	3	4	3.83
3	5	5	4.33	4	4	4.0	4	5	4.50	3	4	3.50	4	5	4	3	4.00	4.07	4	5	4	5	3	3	4.00
4	4	5	4.33	3	3	3.0	3	4	3.50	3	3	3.00	5	3	4	4	4.00	3.57	3	4	3	4	3	4	3.50
3	4	5	4.00	4	3	3.5	5	4	4.50	3	4	3.50	3	3	5	5	4.00	3.90	4	4	4	3	4	4	3.83
5	5	4	4.67	5	3	4.0	4	5	4.50	4	5	4.50	4	4	4	5	4.25	4.38	5	5	4	4	4	4	4.33
5	3	3	3.67	4	3	3.5	4	3	3.50	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	3.63	4	3	3	3	4	4	3.50
3	4	3	3.33	3	5	4.0	5	3	4.00	4	4	4.00	5	4	5	4	4.50	3.97	4	3	4	3	5	5	4.00
4	4	5	4.33	5	5	5.0	4	5	4.50	5	4	4.50	5	3	4	3	3.75	4.42	5	5	5	5	3	4	4.50
3	5	4	4.00	4	4	4.0	3	4	3.50	3	3	3.00	4	5	5	4	4.50	3.80	5	4	4	4	3	3	3.83
4	3	5	4.00	5	5	5.0	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	5	5	4.50	4.50	4	5	4	5	5	4	4.50
4	5	4	4.33	3	3	3.0	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4	5	4.50	3.97	3	4	5	3	5	4	4.00
5	4	5	4.67	3	4	3.5	4	5	4.50	4	3	3.50	4	5	4	5	4.50	4.13	5	4	4	3	4	5	4.17
5	3	3	3.67	4	5	4.5	4	4	4.00	3	4	3.50	5	3	4	3	3.75	3.88	4	4	4	3	4	4	3.83
4	4	4	4.00	4	3	3.5	5	5	5.00	5	3	4.00	4	4	4	3	3.75	4.05	4	4	5	4	4	4	4.17
5	5	3	4.33	5	3	4.0	4	4	4.00	5	5	5.00	4	5	5	5	4.75	4.42	3	5	5	4	5	5	4.50
5	4	4	4.33	3	3	3.0	3	4	3.50	4	3	3.50	3	4	4	4	3.75	3.62	3	4	4	4	3	4	3.67
5	3	4	4.00	4	3	3.5	4	5	4.50	4	3	3.50	4	4	5	4	4.25	3.95	4	4	4	5	4	3	4.00

5	4	4	4.33	5	5	5.0	3	5	4.00	4	4	4.00	5	5	4	4	4.50	4.37	3	5	4	5	4	5	4.33
4	3	3	3.33	4	3	3.5	4	3	3.50	4	4	4.00	4	4	4	4	4.00	3.67	3	4	3	4	4	4	3.67
5	5	4	4.67	4	3	3.5	4	3	3.50	4	3	3.50	4	5	4	3	4.00	3.83	4	3	4	5	3	4	3.83
4	3	4	3.67	5	3	4.0	5	4	4.50	5	4	4.50	4	4	5	4	4.25	4.18	4	4	5	4	4	4	4.17
3	4	4	3.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	3	3.50	4	4	4	5	4.25	3.68	3	3	3	4	5	3	3.50
4	3	5	4.00	3	5	4.0	4	5	4.50	4	3	3.50	4	4	5	5	4.50	4.10	4	4	4	5	3	5	4.17
3	4	5	4.00	4	3	3.5	5	5	5.00	3	4	3.50	5	3	4	5	4.25	4.05	5	4	4	4	3	4	4.00
5	5	4	4.67	5	4	4.5	3	5	4.00	4	4	4.00	5	4	4	4	4.25	4.28	5	3	5	4	5	4	4.33
5	3	3	3.67	4	3	3.5	3	4	3.50	3	4	3.50	4	3	4	4	3.75	3.58	3	4	3	3	4	4	3.50
4	4	4	4.00	3	3	3.0	5	4	4.50	5	3	4.00	4	4	4	5	4.25	3.95	4	3	4	5	4	4	4.00
4	5	4	4.33	3	3	3.0	3	3	3.00	4	4	4.00	4	3	5	3	3.75	3.62	3	4	3	4	5	3	3.67
5	3	4	4.00	3	3	3.0	3	4	3.50	4	3	3.50	4	4	3	3	3.50	3.50	3	3	3	4	3	5	3.50
4	4	5	4.33	5	5	5.0	3	4	3.50	3	4	3.50	5	4	4	4	4.25	4.12	4	5	5	4	3	4	4.17
4	5	4	4.33	4	4	4.0	4	5	4.50	3	4	3.50	4	4	3	5	4.00	4.07	5	4	4	4	4	4	4.17
4	4	5	4.33	5	4	4.5	5	4	4.50	5	5	5.00	4	5	5	4	4.50	4.57	5	4	5	3	5	5	4.50
3	4	4	3.67	3	3	3.0	4	4	4.00	4	5	4.50	4	5	4	5	4.50	3.93	4	4	5	4	3	4	4.00
4	5	4	4.33	3	4	3.5	4	5	4.50	4	4	4.00	4	3	3	4	3.50	3.97	4	4	4	4	4	4	4.00
3	3	5	3.67	5	3	4.0	4	3	3.50	4	4	4.00	4	5	4	5	4.50	3.93	3	4	4	4	4	5	4.00
5	5	4	4.67	4	4	4.0	5	3	4.00	4	4	4.00	4	3	3	4	3.50	4.03	4	4	3	4	5	4	4.00
5	4	4	4.33	4	5	4.5	4	4	4.00	5	4	4.50	5	3	4	4	4.00	4.27	4	4	5	4	4	5	4.33
3	3	4	3.33	4	5	4.5	5	3	4.00	5	3	4.00	5	4	5	4	4.50	4.07	5	4	4	5	4	3	4.17
3	4	4	3.67	5	4	4.5	4	4	4.00	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	3.93	4	3	4	4	5	3	3.83
5	3	4	4.00	3	5	4.0	4	5	4.50	4	3	3.50	3	4	4	5	4.00	4.00	4	4	3	5	4	4	4.00
4	4	5	4.33	3	3	3.0	3	4	3.50	4	4	4.00	4	3	5	5	4.25	3.82	3	5	4	4	4	3	3.83
3	4	5	4.00	4	3	3.5	4	4	4.00	5	4	4.50	5	4	3	5	4.25	4.05	5	3	4	3	4	5	4.00
4	4	3	3.67	4	3	3.5	4	4	4.00	4	5	4.50	4	5	5	4	4.50	4.03	4	4	5	3	4	4	4.00
3	5	5	4.33	4	3	3.5	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	5	5	4.50	3.87	4	5	4	4	3	3	3.83
4	4	4	4.00	3	3	3.0	5	3	4.00	4	3	3.50	4	4	4	3	3.75	3.65	3	4	3	4	4	4	3.67
4	5	5	4.67	5	3	4.0	4	4	4.00	5	3	4.00	5	5	4	3	4.25	4.18	3	3	5	4	5	5	4.17

5	3	4	4.00	4	5	4.5	4	5	4.50	3	4	3.50	4	5	4	5	4.50	4.20	4	5	3	5	4	4	4.17
4	4	5	4.33	5	4	4.5	5	4	4.50	5	4	4.50	4	3	3	4	3.50	4.27	4	4	5	4	4	5	4.33
4	5	4	4.33	3	3	3.0	4	4	4.00	4	5	4.50	5	3	4	4	4.00	3.97	5	3	4	4	4	4	4.00
3	3	4	3.33	4	4	4.0	4	5	4.50	4	5	4.50	3	4	4	4	3.75	4.02	3	4	3	5	4	5	4.00
3	4	4	3.67	5	3	4.0	5	5	5.00	3	4	3.50	4	4	4	5	4.25	4.08	5	4	4	5	3	3	4.00
5	3	4	4.00	3	5	4.0	4	5	4.50	4	4	4.00	3	5	5	4	4.25	4.15	5	5	4	5	3	3	4.17
4	4	5	4.33	3	3	3.0	3	4	3.50	4	4	4.00	4	3	5	4	4.00	3.77	4	3	3	4	4	4	3.67
4	4	4	4.00	5	3	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	4	4	4	5	4.25	4.15	4	3	5	4	5	4	4.17
5	5	4	4.67	5	3	4.0	4	3	3.50	4	4	4.00	5	4	4	4	4.25	4.08	4	5	3	4	4	4	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	4	4	4.00	4	5	4.50	3	4	5	4	4.00	3.97	3	4	3	4	5	5	4.00
3	4	3	3.33	4	3	3.5	5	3	4.00	5	4	4.50	4	5	4	3	4.00	3.87	4	5	3	5	3	3	3.83
4	4	5	4.33	4	4	4.0	3	5	4.00	4	4	4.00	5	4	5	4	4.50	4.17	5	4	5	4	4	3	4.17
3	5	4	4.00	4	3	3.5	3	4	3.50	4	4	4.00	4	4	3	5	4.00	3.80	4	4	3	4	4	4	3.83
3	5	5	4.33	3	4	3.5	3	4	3.50	3	5	4.00	3	5	3	4	3.75	3.82	4	4	4	3	5	3	3.83
5	4	4	4.33	4	5	4.5	3	5	4.00	5	4	4.50	4	3	4	3	3.50	4.17	5	5	5	4	3	3	4.17
3	4	5	4.00	3	4	3.5	4	4	4.00	3	4	3.50	5	3	5	4	4.25	3.85	4	3	4	4	4	4	3.83
5	4	5	4.67	4	4	4.0	5	4	4.50	4	3	3.50	5	5	3	4	4.25	4.18	3	5	4	5	5	3	4.17
3	3	4	3.33	4	5	4.5	3	4	3.50	5	5	5.00	4	4	4	3	3.75	4.02	3	4	5	5	3	4	4.00
3	4	4	3.67	5	4	4.5	4	5	4.50	4	5	4.50	5	4	5	4	4.50	4.33	5	4	5	4	4	5	4.50
4	3	5	4.00	5	4	4.5	5	4	4.50	4	4	4.00	3	3	4	5	3.75	4.15	4	5	3	4	5	4	4.17
4	4	4	4.00	3	4	3.5	3	3	3.00	5	4	4.50	3	4	4	5	4.00	3.80	4	4	3	4	4	4	3.83
4	5	4	4.33	3	5	4.0	3	4	3.50	4	5	4.50	4	4	3	3	3.50	3.97	4	5	4	3	5	3	4.00
5	3	4	4.00	5	3	4.0	4	3	3.50	5	5	5.00	4	5	3	4	4.00	4.10	4	5	4	4	5	3	4.17
4	4	5	4.33	4	4	4.0	5	3	4.00	4	3	3.50	3	4	4	3	3.50	3.87	3	5	3	4	4	4	3.83
4	5	4	4.33	4	5	4.5	4	5	4.50	3	4	3.50	4	4	4	4	4.00	4.17	4	4	5	4	4	4	4.17
4	4	3	3.67	3	4	3.5	4	4	4.00	4	4	4.00	4	5	4	4	4.25	3.88	4	4	3	4	5	3	3.83
5	4	3	4.00	4	4	4.0	5	4	4.50	3	5	4.00	5	3	4	3	3.75	4.05	3	5	3	5	3	5	4.00
4	4	3	3.67	3	4	3.5	4	4	4.00	5	5	5.00	4	4	5	4	4.25	4.08	4	5	4	5	3	3	4.00
4	5	3	4.00	4	4	4.0	5	4	4.50	4	5	4.50	4	5	4	5	4.50	4.30	5	5	4	4	4	4	4.33

5	5	4	4.67	5	3	4.0	4	3	3.50	4	4	4.00	3	3	4	4	3.50	3.93	4	3	4	4	5	4	4.00
4	3	3	3.33	4	4	4.0	4	3	3.50	5	4	4.50	3	4	4	5	4.00	3.87	4	4	3	4	4	4	3.83
3	5	5	4.33	3	3	3.0	5	4	4.50	3	5	4.00	5	5	4	5	4.75	4.12	4	5	4	4	4	4	4.17
5	4	4	4.33	4	4	4.0	3	5	4.00	5	4	4.50	4	3	3	4	3.50	4.07	3	4	4	5	4	4	4.00
5	5	4	4.67	5	3	4.0	4	4	4.00	5	4	4.50	5	4	5	4	4.50	4.33	4	5	5	4	5	3	4.33
4	3	3	3.33	4	4	4.0	4	4	4.00	3	3	3.00	4	4	4	5	4.25	3.72	4	4	4	4	4	3	3.83
3	5	5	4.33	3	3	3.0	5	4	4.50	3	5	4.00	4	5	4	4	4.25	4.02	3	4	4	5	4	4	4.00
5	4	4	4.33	4	5	4.5	3	5	4.00	5	4	4.50	4	4	3	4	3.75	4.22	4	5	4	4	5	4	4.33
4	3	5	4.00	4	3	3.5	3	4	3.50	3	4	3.50	4	4	4	5	4.25	3.75	4	3	4	4	3	4	3.67

ANEXO 5. Flujograma del proceso actual de consulta externa

DIAGRAMA DEL PROCESO ACTUAL							
Cursograma Analítico							
CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. Proceso de consulta externa	Resumen						
	Actividad				Cantidad		
	Operación		●		8		
	Inspección		■		1		
	Demora		◐		2		
	Transporte		➡		2		
Almacenamiento		▼		1			
Descripción	Actividad					Tiempos (minutos)	Observación
	●	■	◐	➡	▼		
1. Espera en admisión					●	5	
2. Identificación del paciente	●					2	
3. Actualización de datos	●					5	
4. Pago de la consulta	●					2	
5. Reserva de consulta	●					2	
6. Ubicación de historia clínica	●					10	
7. Traslado a triaje					●	1	
8. Medición de datos vitales	●					5	
9. Traslado al consultorio					●	1	
10. Espera en consultorio					●	15	
11. Acto médico	●					15	
12. Entrega de prescripciones médicas	●					3	
13. Encuesta de satisfacción					●	2	
14. Archivo de historia clínica					●	5	
TOTAL						73	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6. Flujograma del proceso propuesto de consulta externa

Fuente: Elaboración propia

En la comparación de los diagramas 1 y 2 se observa una disminución considerable del

DIAGRAMA DEL PROCESO PROPUESTO							
Cursograma Analítico							
CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. Proceso de consulta externa	Resumen						
	Actividad				Cantidad		
	Operación				●	8	
	Inspección				■	1	
	Demora				◐	2	
	Transporte				➡	2	
	Almacenamiento				▼	1	
Descripción	Actividad					Tiempos (minutos)	Observación
	●	■	◐	➡	▼		
1. Registro, localización, reserva y pago de consulta	●					4	
2. Ubicación de historia clínica	●					1	
3. Traslado a triaje				●		1	
4. Medición de datos vitales	●					5	
5. Traslado al consultorio				●		1	
6. Espera en consultorio			●			15	
7. Acto médico	●					15	
8. Entrega de prescripciones médicas	●					3	
9. Encuesta de satisfacción		●				2	
TOTAL						47	

tiempo de permanencia de los pacientes de consulta externa de 73 a 47 minutos en promedio producto de las siguientes acciones:

- Utilización de base de datos de clientes computarizada que facilite su ubicación, registro y actualización de datos en sus respectivas historias clínicas.
- Sistema de reserva de consultas a las distintas especialidades, que inclusive podría funcionar desde el exterior.
- Envío de los archivos de historias clínicas a través de intranet a triaje y consultorios.

Tabla 10. Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	<p>F1. Buena cartera de clientes</p> <p>F2. Local ubicado en zona céntrica de la ciudad</p> <p>F3. Atención de urgencias y emergencias</p> <p>F4. Personal médico con mucha experiencia</p> <p>F5. Buena atención a los pacientes</p> <p>F6. Servicio de farmacia bien implementado</p> <p>F7. Infraestructura y equipamiento modernos</p>	<p>D1. Falta de médicos especialistas</p> <p>D2. Demoras en la admisión de los pacientes</p> <p>D3. Personal de recepción no brinda información clara</p> <p>D4. Horarios de atención inadecuados</p> <p>D5. Reprogramación de consultas por ausencia de médicos</p>
OPORTUNIDADES		
<p>O1. Demanda creciente</p> <p>O2. Competencia casi inexistente</p> <p>O3. Demanda de nuevas especialidades</p> <p>O4. Incremento de la oferta de profesionales médicos</p> <p>O5. Convenios con clínicas de Piura y Lima</p>	<p>F1,O4: Construcción de residencias para el personal médico que viene de fuera</p>	<p>D2,O1: Implementación de sistema computarizado para manejo de historias clínicas</p>
AMENAZAS		
<p>A1. Economía baja en los sectores productivos de la población objetivo.</p> <p>A2. Hospitales públicos mejoren atención</p> <p>A3. Fenómenos climatológicos no permitan llegada de médicos</p> <p>A4. Delincuencia</p> <p>A5. Ingreso de clínicas de aseguradoras</p>	<p>F4,A1: Expansión de los servicios de la clínica hacia distritos de Los Órganos y Talara</p>	<p>D4,A2: Establecer sistema de reservas de consultas a través de página web</p>

Fuente: Elaboración propia

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA – 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	1 de 12

Anexo 7. Desarrollo del producto de ingeniería

7.1 Propuesta de mejora de la capacidad de respuesta

I. Objetivo

Redistribuir las áreas de atención de consulta externa en la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. de Máncora.

II. Propósito

Mejorar la capacidad de respuesta a los pacientes, reduciendo los tiempos y los desplazamientos en la clínica para lograr mayor satisfacción de los pacientes.

III. Alcance

Las áreas de admisión, triaje, y consultorios externos, farmacia, laboratorio.

IV. Responsabilidades

Encargado de la oficina de admisión de la clínica

V. Definiciones

Redistribución: Mejora de la distribución ya realizada con la finalidad de obtener una ordenación más racional y económica de todos los elementos involucrados en la producción de un bien o servicio

Layout: análisis, definición y planificación de los lugares donde van a ser instalados o colocados los puestos de trabajo, así como la maquinaria y equipos donde se realiza una actividad.

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA – 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	2 de 12

VI. Procedimiento

La propuesta busca reducir los tiempos que se pierden por el traslado de las historias clínicas hasta triaje y de allí hacia los consultorios. Además, se reducirán los desplazamientos que deben realizar los pacientes desde su ingreso hasta su salida.

Para ello se tendrá en cuenta el tamaño de la infraestructura con que cuenta la clínica y las posibilidades de traslado de cada área.

VII. Método empleado

Se utilizará la metodología Systematic Layout Planning (SLP) que es la más comúnmente utilizada para la resolución de problemas de distribución de planta.

A continuación, se muestra la situación actual:

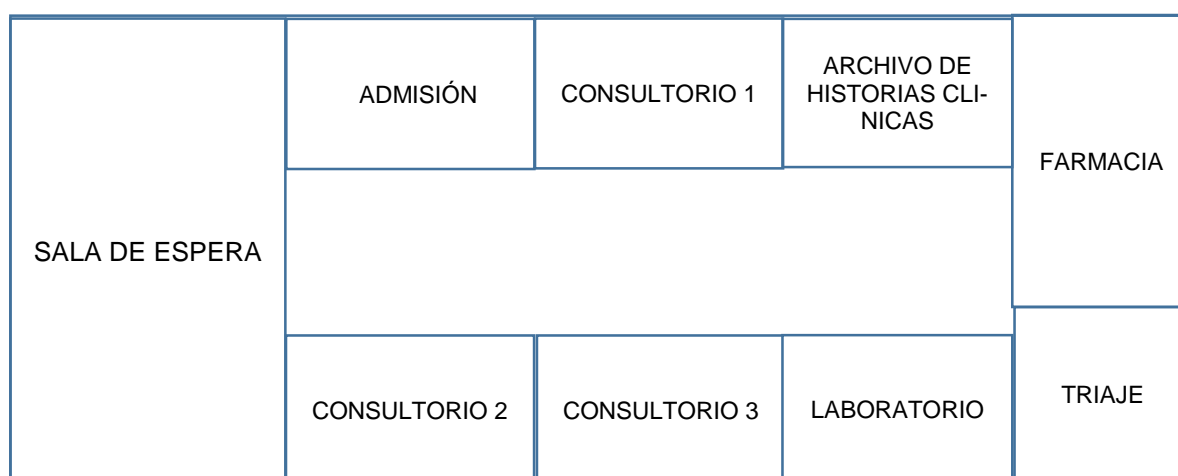


Figura N°3: Distribución de planta
Elaboración propia

El paciente que ingresa a la clínica, pasa por los siguientes procesos:

- Espera de su turno en admisión.
- Registro en admisión

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesisista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	3 de 12

- Obtención de su historia clínica
- Envío de la historia a triaje
- Toma de signos vitales en triaje
- Envío de la historia clínica al consultorio respectivo
- Atención del médico especialista
- Atención de la receta médica en farmacia
- Atención de análisis clínicos en laboratorio, en caso lo requiera el medico tratante.

Tabla N°11: Relación de proximidad

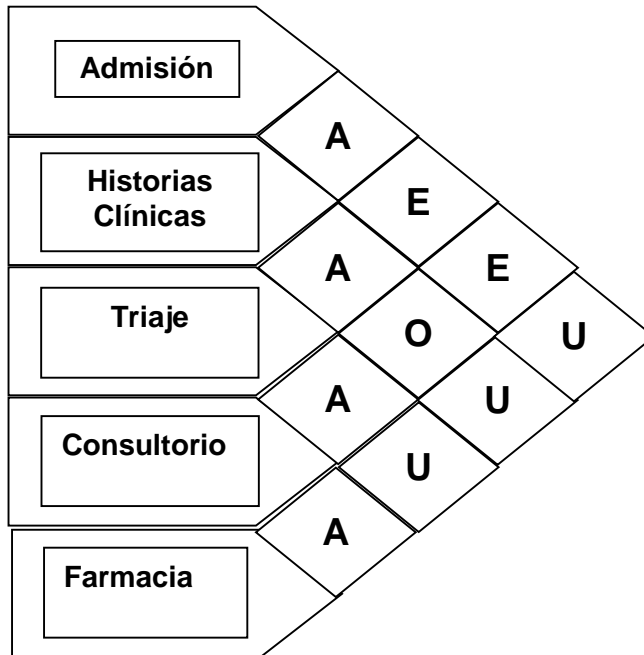
CODIGO	RELACION
A	Absolutamente necesaria
E	Especialmente importante
I	Importante
O	Importancia ordinaria
U	No importante
X	Indeseable

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se muestran las tablas de relaciones entre los distintos procesos por los que pasa el paciente

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

Tabla N°12: Relaciones entre los procesos



Fuente: Elaboración Propia

En la tabla superior se muestran las relaciones de las distintas áreas en base al grado de importancia de su proximidad según lo cual se propone la siguiente distribución:

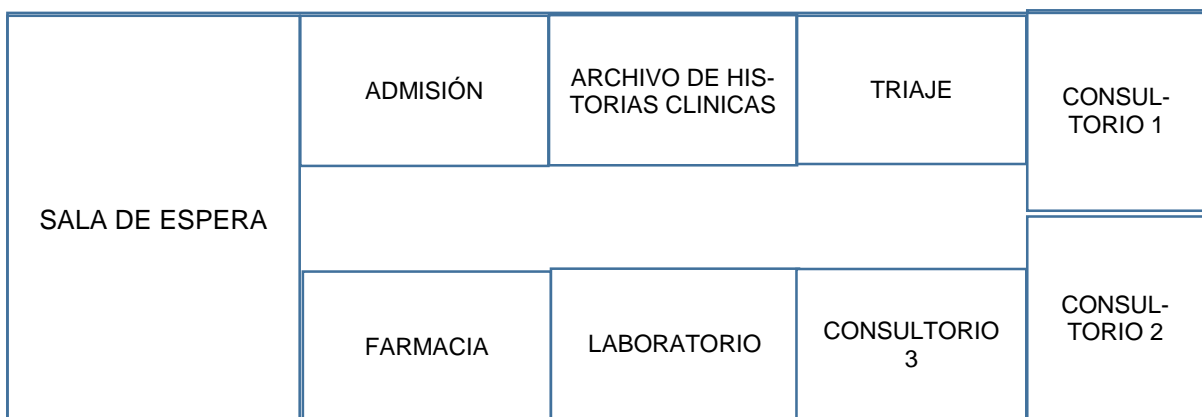



Figura N°4: Propuesta de distribución de planta
Elaboración propia

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
--	--	---

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	5 de 12

VIII. Conclusiones

- a) La redistribución propuesta permitirá disminuir el tiempo en los desplazamientos de los pacientes a haberse adoptado una distribución en U, que parte desde admisión, que es el proceso inicial y concluye en el servicio de farmacia que es el último punto de atención del paciente.
- b) De igual forma, los pacientes se verán beneficiados con una atención mas rápida al evitarse las demoras ocasionadas por los traslados de sus historias clinicas, lo cual permitirá agilizar el proceso de atención.

7.2. Propuesta de mejora de la empatía

I. Objetivo

Adecuar los horarios de atención de los médicos especialistas de acuerdo a la demanda de los pacientes.

II. Propósito

Brindar atención especializada al menos una vez por semana en pediatría, ginecología, endocrinología, traumatología, cardiología, que son las especialidades más demandas por los pacientes de la clínica.

III. Alcance

Las especialidades arriba mencionadas.

IV. Responsabilidades

Encargado de la oficina de admisión de la clínica

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	6 de 12

V. Definiciones

Médico especialista: Profesional médico que posee especialización en un área determinada.

Horario de atención: Día y hora dentro de la cual brindan atención los médicos especialistas.

VI. Procedimiento

Se coordinará con los médicos especialistas la programación de sus horarios semanalmente tratando que éstos sean el mismo día de la semana y en bloques de por lo menos 6 horas que les permita atender un promedio de 30 pacientes diarios. Actualmente, no se dispone de un cronograma específico por lo que se dificulta la realización de reservas de turnos por parte de los pacientes.

VII. Método empleado

Se propone el siguiente cronograma de atenciones especializadas:

Tabla N°13: Rol de atenciones de médicos especialistas

Especialidades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Pediatría		8 am /2pm					9 am/ 3 pm
Ginecología	2 pm/ 8pm				2pm/ 8pm		
Traumatología				1pm/ 7pm			
Cardiología			8am/2pm				
Endocrinología						10 am/4pm	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
--	--	---

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	7 de 12

El rol propuesto que ha sido debidamente coordinado con el personal médico, permitirá que los pacientes puedan realizar reservas de turnos en los días señalados para cada especialidad. También serán atendidos prioritariamente aquellos pacientes que sean derivados desde los consultorios de medicina general que son los que atenderán de manera ininterrumpida durante todos los días de la semana.

VIII. Conclusión

La propuesta permitirá mejorar la empatía percibida por los pacientes de la clínica al acondicionar mayor disponibilidad de médicos especialistas durante la semana y en fechas y horarios previamente conocidos, según los resultados obtenidos tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes.

7.3. Propuesta de mejora de fiabilidad

I. Objetivo

Formular un plan de capacitación para el personal no profesional de la clínica.

II. Propósito

Mejorar la información brindada a los pacientes logrando que sea lo más clara y oportuna posible generando así una mayor confianza y seguridad.

III. Alcance

Todo el personal no profesional que incluye: Recepcionista, personal técnico, personal de seguridad y mantenimiento.

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

	<p>RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018</p>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	8 de 12

IV. Responsabilidades

Gerente general de la clínica

V. Definiciones

Plan de capacitación: documento en el que se plantean una serie de estrategias que permiten mejorar las competencias de los colaboradores en base a un diagnóstico previo.

Personal no profesional: personal que labora en la clínica distinto al personal médico y que generalmente desarrolla labores administrativas.

VI. Procedimiento

Siendo uno de los problemas detectados en la investigación la falta de información clara, el plan estará orientado a mejorar las habilidades comunicacionales del personal que tiene contacto con los pacientes, para lo cual se han estructurado pequeños módulos que serán desarrollados en periodo de tres meses.

<p>Elaborado por: Erica Lizbeth Albán Saravia Tesisista</p>	<p>Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora</p>	<p>Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General</p>
---	--	---

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	9 de 12

VII. Método empleado

Se propone la ejecución del siguiente plan de capacitación:

Tabla N°14: cronograma de capacitación

TRABAJADOR	de Técnicas al atención cliente	Atención tele- fónica	Procedimien- tos de admi- sión	Manejo de in- formación
	2 -5 enero 8 horas	28- 31 ene 8 hora	11- 14 feb 8 horas	4- 7 Mar 8 horas
1 Jessica Pacherras Yarleque	X	X	X	X
2 Betsy Núñez Sullón	X			X
3 Lucía Ordinola Cruz	X			X
4 Marlene Herrera Castro	X			X
5 Gladys Benites de Puccio	X			X
6 Porfirio García Arismendiz	X			X
7 Joe Timaná Dioses	X	X		X

Elaboración propia

VIII. Conclusión

El plan de capacitación propuesto permite mejorar la seguridad percibida por los pacientes y la fiabilidad en el servicio al tener información más precisa respecto a los servicios que brinda la clínica, horarios de atención, especialidades, etc.

Elaborado por: Erica Lizbeth Albán Saravia Tesisista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
--	---	--

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA – 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	10 de 12

7.4. Propuesta de mejora de Seguridad

I. Objetivo

Establecer un procedimiento de seguridad y salud para reducir el riesgo por la exposición del personal a contaminación y/o contagio por agentes biológicos.

II. Propósito

Disminuir los accidentes de trabajo con riesgo biológico.

Mantener conductas seguras en los trabajadores de la clínica durante su quehacer diario.

III. Alcance

Todo el personal.

IV. Responsabilidades

Gerente general de la clínica

V. Definiciones

Bioseguridad: Conjunto de medidas preventivas destinadas a mantener el control de factores de riesgo laborales procedentes de agentes biológicos, físicos o químicos, logrando la prevención de impactos nocivos y asegurando que los procedimientos no atenten contra la salud y seguridad de los trabajadores, pacientes y visitantes.

Líquidos de precaución universal: Son líquidos que se consideran potencialmente infectantes tales como: sangre, semen, secreciones.

Asepsia: Limpieza o eliminación de los microorganismos mediante el uso de desinfectantes químicos u otros medios físicos o químicos.

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA – 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	11 de 12

VI. Procedimiento


El plan esta orientado al cumplimiento de lo establecido en la ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, para establecimientos de salud. Establece una serie de normas que deben ser cumplidas por todo el personal que tiene contacto con el paciente el cual es considerado como potencialmente infectante. Dichas normas están referidas a los siguientes aspectos:

- Utilización de elementos de protección personal, normas de higiene antes y después de tener contacto con peligros biológicos.
- Conservación de sustancias químicas.
- Régimen de vacunación y chequeo médico del personal.
- Respuesta a emergencias biológicas.
- Plan de eliminación de insectos y roedores en el área de trabajo.
- Manipulación de muestras.

VII. Método empleado

- a) Organización de la seguridad: Se debe nombrar un supervisor de seguridad, el que deberá ser escogido en elecciones democráticas por los trabajadores entre quienes tengan mayor conocimiento y experiencia en el tema.
- b) Planificación de la seguridad: Se debe elaborar un reglamento interno de seguridad y salud ocupacional que establezca con claridad los deberes y derechos tanto del empleador como de los trabajadores.
- c) Identificación de peligros y evaluación de riesgos: Se deberá elaborar una matriz Iper para cada área dentro de la clínica y proponiendo las medidas preventivas necesarias para mantener bajo control aquellas actividades que representan un riesgo considerable para el trabajador.

Elaborado por: Ericka Lizbeth Albán Saravia Tesista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
---	---	--

	RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA – 2018	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	12de 12

- d) Capacitación al personal: Elaborar un plan de capacitación en temas de seguridad, de por lo menos 4 capacitaciones al año.

VIII. Conclusión

El plan propuesto permitirá reducir el riesgo de accidentes y/o enfermedades como producto del desempeño de su labor diaria de los trabajadores de la clínica. Así mismo, que otros pacientes se vean afectados por efectos de la contaminación biológica.

Elaborado por: Erica Lizbeth Albán Saravia Tesisista	Revisado por: Liz Leydi Veliz Timaná Administradora	Aprobado por: Dante Ramírez Ríos Gerente General
--	---	--

Anexo 8: Plan de seguridad y salud en el trabajo de la Clínica San Pedro Apóstol de Máncora.

8.1. Introducción

La clínica San Pedro Apóstol es una institución de salud de carácter privado que brinda atención de consulta externa (medicina general, pediatría, ginecología, traumatología, urología), hospitalización, análisis clínicos y farmacia y de emergencia en la ciudad de Máncora, distrito de la provincia de Talara. En ella trabajan 25 personas entre personal médico, enfermeras, personal administrativo y auxiliar.

8.2. Alcance

El plan de seguridad que se detalla a continuación involucra a todo el personal de la clínica.

8.3. Objetivo

Instaurar una cultura de prevención de accidentes y daños a la salud del personal que labora en la clínica y de los pacientes, proveedores, contratistas o visitantes que se encuentren dentro de sus instalaciones.

8.4. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Promover e integrar la gestión de seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa, propiciando la mejora continua del desempeño en la prevención de riesgos. La clínica consciente de la importancia del cuidado de la salud y la seguridad de todos sus colaboradores, contratistas, proveedores y demás personal vinculado al desarrollo de sus procesos, se compromete a través de la política de seguridad y salud en el trabajo a dar cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios de esta índole, al igual que a brindar sitios de trabajo saludables y seguros con el propósito de minimizar los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud.

Es compromiso de la clínica, destinar los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la planeación, ejecución y evaluación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde con los factores de riesgo asociados a la prestación de servicios en salud; al igual que a desarrollar estrategias tendientes a la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

8.5. Matriz IPERC y Mapa de riesgos

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

ÁREA	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD					Índice de Severidad	Probabilidad x Severidad	NIVEL DE RIESGO	Riesgo significativo	MEDIDAS DE CONTROL
			Índice de personas expuestas	Índice de procedimientos existentes	Índice de capacitación	Índice de exposición	Índice de Probabilidad					
ADMISIÓN	Cableado eléctrico expuesto	Contacto eléctrico, electrocución	1	2	1	3	6	2	12	Tolerable	No	Inspecciones mensuales, colocación de cables en canaletas
	Movimientos repetitivos	Fatiga muscular, tensión muscular	2	3	2	2	9	2	18	Importante	Si	Periodos de pausa en el trabajo
	Radiaciones no ionizantes	Fatiga ocular, dolor de cabeza	3	3	3	3	12	2	24	Intolerable	Si	Protección visual
ARCHIVO	Uso de escaleras y andamios	Caidas a distinto nivel, golpes, contusiones, fracturas	1	1	1	1	4	2	8	Tolerable	No	Colocación de escaleras fijas y andamios
	Cajas mal ubicadas	Caídas, golpes y contusiones	1	2	1	2	6	2	12	Tolerable	No	Aplicación de 5's
	Temperaturas extremas calor	Fatiga, cansancio, deshidratación	2	1	2	2	7	1	7	Tolerable	No	Instalación de ventiladores y aire acondicionado
ADMINISTRACIÓN	Cableado eléctrico expuesto	Contacto eléctrico, electrocución	2	2	2	2	8	2	16	Importante	Si	Colocación de cables en canaletas
	Movimientos repetitivos	Fatiga muscular, tensión muscular	1	1	2	1	5	1	5	Tolerable	No	Periodos de pausa en el trabajo
	Radiaciones no ionizantes	Fatiga ocular, dolor de cabeza	1	2	1	2	6	2	12	Tolerable	No	Protección visual mediante lentes
TRIAJE	Posturas forzadas	Sobreesfuerzo físico, trastornos músculo esqueléticos	2	2	3	2	9	1	9	Tolerable	No	Rediseño del puesto de trabajo
	Estrés	Tensión emocional	2	2	2	2	8	2	16	Importante	Si	Rotación del personal de enfermería
	Agentes patógenos	Infecciones, reacciones alérgicas	3	3	3	2	11	2	22	Importante	Si	Capacitación en manipulación de residuos

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

ÁREA	PELIGRO	RIESGO	PROBABILIDAD					Índice de Severidad	Probabilidad x Severidad	NIVEL DE RIESGO	Riesgo significativo	MEDIDAS DE CONTROL
			Índice de personas expuestas	Índice de procedimientos existentes	Índice de capacitación	Índice de exposición	Índice de Probabilidad					
CONSULTA EXTERNA	Productos químicos inhalables	Afecciones respiratorias	3	3	2	2	10	3	30	Intolerable	Si	Protección respiratoria de mascarillas
	Residuos quirúrgicos	Infecciones, y enfermedades	3	2	3	2	10	3	30	Intolerable	Si	Capacitación en manipulación de residuos
	Agentes patógenos	Infecciones, reacciones alérgicas	2	3	3	3	11	3	33	Intolerable	Si	Capacitación en manipulación de residuos
ANÁLISIS CLÍNICOS	Agentes patógenos	Infecciones, reacciones alérgicas	2	2	2	3	9	3	27	Importante	Si	Capacitación en riesgos biológicos
	Residuos orgánicos	Infecciones, y enfermedades	3	3	2	2	10	3	30	Intolerable	Si	Capacitación en manipulación de residuos
	Uso de equipos eléctricos	Quemaduras, descargas, electrocución	1	2	1	1	5	2	10	Tolerable	No	Inspección y mantenimiento a equipos
FARMACIA	Uso de escaleras portátiles	Golpes, contusiones, heridas	1	2	2	1	6	2	12	Tolerable	No	Colocación de escaleras fijas y andamios
	Objetos colocados en altura	Golpes, contusiones, heridas	1	1	2	3	7	1	7	Tolerable	No	Aplicación de 5's
	Productos químicos inflamables	Contacto con la piel y ojos	2	2	3	1	8	2	16	Importante	Si	Protección mediante guantes y mandiles

Mapa de riesgos



- | | | | | | |
|--|-------------------------------|--|------------------------------|--|--------------------------------|
| | RUIDO | | ATRAPADO POR | | SUPERFICIES CORTANTES |
| | ILUMINACIÓN | | CONTACTO CON QUÍMICOS | | GOLPEADO POR |
| | PARTÍCULAS | | EXPLOSIVOS | | VIBRACIONES |
| | TEMPERATURA EXTREMA | | ELÉCTRICO | | GASES, POLVOS O VAPORES |
| | RADIACIÓN NO IONIZANTE | | ERGONÓMICO | | INCENDIO |
| | ASFIXIA POR INMERSIÓN | | CAIDA | | |

8.6. Organización de la seguridad y asignación de responsabilidades

Miembros titulares del empleador:

1.- Fernando Castro Mendez - Administrador

Miembros suplentes del empleador:

1.- Elena Vega Flores – Jefa de Admisión

Miembros titulares de los trabajadores:

1.- José Román Román – Jefe de mantenimiento

2.- Luis Castillo Aponte – Coordinador de seguridad

Miembros suplentes de los trabajadores:

1.- Elena Flores Salcedo - Enfermera

2.- Raúl Montero García - Doctor

8.7. Capacitaciones en SSO

Se propone el siguiente plan de capacitación para el primer semestre del 2019:

PUESTO	Primeros auxilios	Uso de extinguidores	Metodología 5's	Fundamentos de ergonomía	Materiales peligrosos	Peligros biológicos
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Personal administrativo	X	X	X	X		
Personal de mantenimiento		X	X	X	X	X
Enfermeras				X	X	X
Personal médico				X	X	X

8.8. Procedimientos e Inspecciones Internas de SSO

Las inspecciones internas se seguirán realizando de forma trimestral a todos y cada uno de los ambientes de la clínica, las cuales estarán a cargo del jefe de mantenimiento, quien llenará las fichas de observación y elaborará el informe respectivo con los principales hallazgos.

8.9. Plan de Contingencias y emergencias

La clínica tiene aprobados sus respectivos planes de contingencia en caso de sismos, tsunamis, incendios y fugas de gases, donde se encuentran especificadas las acciones a seguir antes, durante y después de cada una de las emergencias señaladas.

8.10. Implementación del Plan anual

N°	ACTIVIDAD	RESP	2019											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	Actualización IPERC	Comité	X								X			
2	Compra de EPPs	Comité	X	X										
3	Inspecciones de seguridad	Comité	X			X			X			X		
4	Capacitaciones y simulacros	Comité	X	X	X	X	X	X				X		
5	Compra de equipos de emergencia	Comité	X	X										

8.11. Presupuesto

ACTIVIDADES	CANTIDAD	PRECIO UNIT	TOTAL
Simulacros	3	100	300
Capacitación al personal	6	1000	6,000
Implementación de boti- quines	2	250	500
Capacitación a brigadas	1	100	100
Recarga de extintores	3	50	150
Equipos de protección personal	Varios		1,500
Equipos de seguridad	Varios		3,000
TOTAL			S/ 11,550

Anexo 9: Resultados complementarios

9.1. Análisis entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora.

Tabla N°15: Tabla cruzada de Fiabilidad y Satisfacción del paciente.

			SATISFACCION DEL PACIENTE			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
FIABILIDAD	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	42	1	43
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	13.3%	14.3%	13.3%
	De acuerdo	Recuento	1	219	5	225
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	69.3%	71.4%	69.4%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	55	1	56
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	17.4%	14.3%	17.3%
Total	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	1	316	7	324	
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS
Elaboración propia

La tabla N° 15, muestra 219 pacientes son fiables y están satisfechos con el servicio brindado representando el 69.3%.

9.2. Análisis entre la capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Tabla N°16: Tabla cruzada de Capacidad de respuesta y Satisfacción del paciente

			SATISFACCION DEL PACIENTE			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
CAPACIDAD DE RES33PUESTA	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	40	0	40
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	12.7%	0.0%	12.3%
	De acuerdo	Recuento	1	192	2	195
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	60.8%	28.6%	60.2%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	84	5	89
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	26.6%	71.4%	27.5%
Total	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	1	316	7	324	
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS/ Elaboración propia3333

La tabla N°16, muestra 192 pacientes están de acuerdo con la capacidad de respuesta en la clínica y están satisfechos representando el 60.8%.

9.3. Análisis entre la seguridad con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Tabla N°17: Tabla cruzada de Seguridad y Satisfacción del paciente

			SATISFACCION DEL PACIENTE			Total
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
SEGURIDAD	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	0	11	0	11
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	3.5%	0.0%	3.4%
	De acuerdo	Recuento	1	198	2	201
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	62.7%	28.6%	62.0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	107	5	112
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	33.9%	71.4%	34.6%
Total		Recuento	1	316	7	324
		% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS- Elaboración propia

La tabla N°17 muestra 198 pacientes están de acuerdo con la seguridad brindada en la clínica y están satisfechos representando el 62.7%.

9.4. Análisis entre la empatía con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Tabla N°18: Tabla cruzada de Empatía y Satisfacción del paciente

		SATISFACCION DEL PACIENTE			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
3	Recuento	0	23	0	23
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	7.3%	0.0%	7.1%
	EMPATÍA	4	212	0	213
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	67.1%	0.0%	65.7%
5	Recuento	0	81	7	88
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	25.6%	100.0%	27.2%
Total	Recuento	1	316	7	324
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS
Elaboración propia

La tabla N°18, muestra 212 pacientes están de acuerdo con la empatía y la satisfacción representando el 67.1%.

9.5. Análisis entre los elementos tangibles con la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L- Máncora

Tabla N°19: Tabla cruzada de Elementos Tangibles y Satisfacción del paciente

		SATISFACCION DEL PACIENTE			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
ELEMENTOS TANGIBLES	Recuento	0	3	0	3
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%
	De acuerdo	1	249	3	253
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	78.8%	42.9%	78.1%
Total	Recuento	0	64	4	68
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	0.0%	20.3%	57.1%	21.0%
Total	Recuento	1	316	7	324
	% dentro de SATISFACCION DEL PACIENTE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS
Elaboración propia

La tabla N°19, muestra 249 pacientes están satisfechos con los elementos tangibles brindados en la clínica, representando el 78.8%.

Anexo 10: Solicitud de permiso para investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del diálogo y reconciliación nacional”

Srta. Liz Leydi Veliz Timana
Administradora Clínica San Pedro Apóstol

Solicito: Permiso para acceder al establecimiento de su clínica para realizar trabajo de investigación.

Yo, Ericka Lizbeth Albán Saravia, identificada con DNI N°43605443, alumna de la facultad de Ingeniería Industrial de la universidad César Vallejo, me dirijo ante usted para expresarle lo siguiente:

Solicito de su cordial apoyo para realizar mi proyecto de investigación titulado “Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018”, en su representada, garantizando que los datos obtenidos serán estrictamente confidenciales.

Es propicia la oportunidad para reiterarle mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Ericka Lizbeth Albán Saravia

Piura, 25 de agosto del 2018

Anexo 11: Acta de Consentimiento informado

“Año del diálogo y reconciliación nacional”

Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Máncora, 30 de agosto del 2018

Yo, Liz Leydi Veliz Timaná, administradora de la clínica San Pedro Apóstol- Máncora, en base a lo solicitado y en representación de la empresa mencionada, acepto participar voluntariamente en la investigación “Relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Máncora - 2018”, conducida por la Ericka Lizbeth Albán Saravia, alumna de la universidad César Vallejo.

He sido informado (a) de los objetivos, alcance y resultados esperados de este estudio y de las características de mi participación. Todos los datos que se recojan, serán estrictamente anónimos y de carácter privado. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación.

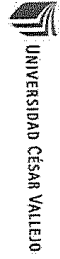
He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin tener que dar explicaciones sin sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Atentamente,



Liz L. Veliz Timaná
Administradora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"Rehabilitación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes del área de consulta externa de la clínica San Pedro Apóstol S.R.L. Mataruca - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:
Alkin Sarmayá, Fredo López

ASESOR:
MSc. Seminario Aurora María Ricketo
LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

PIURA - PERÚ
2018



MR
Ferdinando

Resumen de coincidencias

11 %

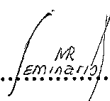
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %	>
2	plhna.ucldea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
3	repositorio.ucl.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
4	repositorio.uclaecheed.net Fuente de Internet	<1 %	>
5	Entregado a University... Trabaja con Encuentare	<1 %	>
6	dispace.untra.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
7	hospinfectan.org Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Universidad... Trabaja con Encuentare	<1 %	>
9	studybase Fuente de Internet	<1 %	>
10	repositorio.uh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
11	Entregado a Instituto S... Trabaja con Encuentare	<1 %	>
12	www.racione.pe Fuente de Internet	<1 %	>
13	dondeestarias.net	<1 %	>

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Mg. **Mario Seminario Atarama** docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Piura, revisor (a) de la Tesis titulada “**RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA SAN PEDRO APÓSTOL S.R.L. MÁNCORA - 2018**”, de la estudiante **ALBÁN SARAVIA ERICKA LIZBETH** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **11%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

Piura, 17 de abril del 2018



Firma

MSc. Ing. Mario Seminario Atarama
 DNI: 02633043

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



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

INGENIERO INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ALBAN SARAVIA ERICKA LIZBETH

INFORME TITULADO:

RELACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS
PACIENTES DEL AREA DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLINICA SAN PEDRO
APOSTOL S.R.L MANCORA 2018

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de abril de 2018

NOTA O MENCIÓN: 12



MR
emirani

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN