



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
PACIENTE EN LA CONSULTA EXTERNA DE CIRUGÍA DE TÓRAX
Y CARDIOVASCULAR EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ
CAYETANO HEREDIA PIURA- 2018.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. DENISSE ADRIANA NOE CARRANZA

ASESOR

DR. ABEL CHAVARRY ISLA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EN SERVICIOS DE LA SALUD

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Victor Gonzales Soto

Presidente

Dr. Luis Montenegro Camacho

Secretario/a

Dra. Ruth Esther Carrasco Ruiz

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Noe Carranza Denisse Adriana egresada del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestion en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 44337533

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO PACIENTE EN LA CONSULTA EXTERNA DE CIRUGÍA DE TÓRAX Y CARDIOVASCULAR EN EL HOSPITAL REGIONAL JOSÉ CAYETANO HEREDIA PIURA- 2018.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestion en Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, de junio del 2018



Firma

Nombres y apellidos: Denisse Adriana Noé Carranza
DNI:44337533

DEDICATORIA

En primer Lugar, agradezco a Dios, porque sin él, este logro no sería posible.

A mi familia que sin ella no podría realizar este logro en mi vida, a Micaela que me enseña cada día.

Adriana.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Cesar Vallejo”, profesores, compañeros de maestría, y en especial a mi profesora del curso de investigación

.

La Autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionas con el tema	18
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos.....	28
MÉTODO	30
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad 35	
RESULTADOS.....	38
DISCUSIÓN	54
CONCLUSIONES	59

RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	64
ANEXO.....	68

RESUMEN

La investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018”,

La investigación fue de tipo descriptiva y la metodología que se utilizó fue un diseño descriptivo y correlacional- observacional estuvo conformado por los pacientes que se atendieron mensualmente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular; la población estuvo conformada por 209 que acudieron a atenderse. En la investigación se utilizó dos instrumentos el primero de ellos fue un cuestionario para medir la calidad de atención y la satisfacción del Usuario paciente, mediante el SERVQUAL, mientras que el segundo una entrevista compuesta por 12 preguntas y fue validada por un juicio de expertos y se llegó a la conclusión que en el hospital regional José Cayetano Heredia-Piura; de un total de 209 de los pacientes (tabla N°1), que el 161 de ellas afirman que el servicio es deficiente y poco deficiente; sin embargo 18 de los pacientes manifiestan que el servicio es de bueno y excelente calidad; se recomendó al área de gestión de calidad del establecimiento implementar mediciones recurrentes de la calidad en aquellos servicios donde sea explícita la normal técnica del MINSA: consulta externa, hospitalización y áreas críticas.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Servqual.

ABSTRACT

The research entitled "Quality of service and satisfaction of the patient user in the outpatient consultation of chest and cardiovascular surgery in the regional hospital José Cayetano Heredia Piura- 2018",

The research was of descriptive type and the methodology used was a descriptive and correlational-observational design was made up of patients who were treated monthly in the outpatient service of chest and cardiovascular surgery; the population was conformed by 209 that went to be attended. In the research, two instruments were used, the first of which was a questionnaire to measure the quality of care and the satisfaction of the patient User, through the SERVQUAL, while the second an interview composed of 12 questions and was validated by an expert judgment and it was concluded that in the regional hospital José Cayetano Heredia-Piura; of a total of 209 of the patients (table N ° 1), that 161 of them affirm that the service is deficient and little deficient; However, 18 of the patients state that the service is of good and excellent quality; the quality management area of the establishment was recommended to implement recurrent measures of quality in those services where the normal MINSA technique is explicit: external consultation, hospitalization and critical areas.

Keywords: Quality, Satisfaction, Servqual.

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional; en España; según Adames (2016); en los centros de salud públicos registrados en todo el territorio , en cuanto a la infraestructura y la tecnología hospitalaria hemos avanzado, pero nos hemos olvidado que la meta en todos los servicios de salud debe ser la satisfacción del usuario. Los reclamos son fundamentados en los establecimientos de salud públicos están relacionadas con la poca información, trato inapropiado, larga espera, falta de seguridad y control, poca higiene, falta de servicios básicos como el agua, ruido, servicios de enfermería ineficiente, indicaciones de recetas y estudios que el paciente no puede pagar. Si analizamos una por una están todas relacionadas con organización, con trato humano . Para invertir este escenario, es necesario insistir que la dirección de los hospitales esté en las manos de profesionales con competencias relacionadas con gerencia hospitalaria , debe ser planificador, proactivo, saber jerarquizar la autoridad, que forme equipo con encargado de recursos humano y administrador, que establezca organización, orden y disciplina, habilidades de negociación y manejo de conflictos.

En el hospital de Chile; según Herrera (2016) sostiene que la mayoría de los reclamos presentados al sistema fueron por demoras en los tiempos de atención que incluyen sala de espera , plazos para tener una consulta con un médico especialista, cirugía o un procedimiento médico, y constituyen el 31% del total; seguidos de quejas por fallas en procedimientos administrativos relacionados con lentitud o dificultad en trámites vinculados a la atención (29%). Es una cifra preocupante, el trato es algo que debiera ser primordial en salud. Escucharnos, mirarnos a los ojos, responder adecuadamente, de forma simple y entendible es algo que como sociedad aún nos falta. El 94% de las solicitudes ciudadanas tienen que ver con peticiones de información por campañas sanitarias, funcionamiento de la red, derechos de la salud, horarios y sistemas de atención.

En Chile;sd según el Diario Cooperativa (2017), “durante el año alrededor de 25 mil personas fallecieron mientras quedaban en lista de espera de sanatorios”. La necesidad urgente de que la gente vea compensada su atención de salud de manera rápido y no tener que vivir a la espera de un tiempo prolongado; “para un médico morir en esa misma espera es francamente insostenible para un país

como Chile”. “Las quejas son presentadas en cada recinto de salud o mediante plataforma web, se concentran”, es decir, hospitales de alta y mediana complejidad, más que las registradas por usuarios de consultorios.

En Colombia Barranquilla, en MINSALUD (2015) las instituciones de salud son conscientes de los desafíos que impone el advenimiento de un mundo globalizado, cada día se esmeran en reconocer la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, que promete buenos resultados; sin embargo los pacientes terminan desilusionados ya que no cuentan con el apoyo suficiente de parte del personal médico. Este esmero radica en el hecho de que la calidad puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva; la primera, basada en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad que tiene el consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción; el 86,7% (0,867) ha pensado recomendar este tipo de servicio. Este indicador mejoró entre 2013 y 2014, principalmente por el servicio percibido por los afiliados.

A nivel nacional; en Perú; según el diario la República (2017) en Arequipa, expresan que existe una mala atención y tiempo prolongado para dar el servicio de salud son las quejas más recurrentes de pacientes en los hospitales y postas médicas. Alrededor de 500 incidencias, el director del hospital manifestó que existe una deficiencia el hecho de que los médicos den diagnósticos con muchos tecnicismos a sus pacientes, lo que resulta incomprensible para ellos. Esto termina convirtiéndose en una sensación de maltrato. Se expresó de manera urgente la necesidad de considerar y abordar de manera efectiva los reclamos que existen desde la ciudadanía hacia esta y otros funcionario/as del servicio público de salud y de todo el establecimiento de salud.

En Lima según MINSA (2017), sostiene que las denuncias de las personas por el mal servicio que reciben en salud son pan de cada día. En las emergencias de los hospitales ya no sorprende encontrar personas internadas en sillas de ruedas, gente hacinada esperando atención en las salas de espera, pasillos cerrados como si fueran salas de atención y hasta baños y laboratorios convertidos en salas de recuperación. La situación del sistema de salud es caótica, todos los días se vulneran derechos, no hay camas, no hay medicamentos, no hay infraestructura y no hay equipamientos suficientes. La ley señala que en emergencias la atención debería ser sin condicionamientos, pero

en la práctica se exige a los pacientes el DNI o la firma de un pagaré para garantizar la cobertura. En el interior del país la disponibilidad de medicamentos solo llega al 30%, pero pese a la necesidad, muchos hospitales están desabastecidos y el perjudicado es el paciente.

En Trujillo, según el diario El Pueblo (2016); en EsSalud, es la entidad más quejada por los usuarios en la defensoría de la ciudad. Las quejas también están referidas al sistema de citas; en este caso los asegurados señalaron que deben esperar por semanas y hasta meses para conseguir una cita de una especialidad determinada. La afectación de la salud de los pacientes también se refleja en las largas relaciones de espera respecto a las intervenciones quirúrgicas, que se programan después de varios meses de realizado el diagnóstico. Los usuarios del servicio de salud también califican como maltrato cuando los trabajadores de los módulos o el mismo personal de salud (doctores, enfermeras y técnicos) les responden de mala manera, elevando la voz o en forma despectiva, ante cualquier interrogante. Es percibido principalmente por los familiares de los asegurados enfermos o internados.

A nivel institucional; según Castro (2018); los pacientes que se atienden en este hospital están sujetos a denuncias debido al mal servicio que reciben en los hospitales de EsSalud; especialmente en los servicios de consulta externa y emergencia, en donde suele existir aglomeración de pacientes en camillas improvisadas y otros muebles no adecuados que sirven como estructuras de reposo para los pacientes; el problema no solo es estructural sino actitudinal, debido a que los trabajadores de salud no desarrollan la empatía necesaria para el trato a los usuarios pacientes. Los pacientes pueden estar graves y a punto de morir en la puerta de un hospital, pero no son atendidos por diversas trabas burocráticas. Le puede pasar a cualquiera que por la falta de su documento de identidad pueden llegar a morir debido al tiempo de espera en un área crítica.

Según Barrientos (2018), coordinador de Derecho y Justicia en Salud, de la Red Peruana de Pacientes y Usuarios, refirió que este es un drama cotidiano al que están sometidos miles de pacientes que se atienden en los diversos servicios del seguro social, el Ministerio de Salud, establecimientos de la Sanidad y clínicas privadas, la situación del sistema de salud es caótica, todos los días se vulneran derechos, no hay camas, no hay medicamentos, no hay infraestructura y no hay equipamientos suficientes.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

En Colombia según Tapie, Cabrera y Cotes (2016); en la investigación titulada Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos; el objetivo fue analizar la calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa de la clínica ; el tipo de método utilizado fue descriptivo y su enfoque fue cuantitativo; se concluyó que el 61% de los encuestados fueron féminas y el 76% pertenecen al área rural . El 66% muestran insatisfacción en la prestación del servicio; siendo las principales quejas , la no atención en el horario programado, demora en la entrega de medicamentos, falta de confianza en el médico y de comodidad en las áreas de espera y la no comprensión de la explicación brindada por el profesional. Esta pesquisa, es fundamental porque nos permitirá lograr una satisfacción integral tanto del paciente como sus familiares , es importante hacer énfasis en la calidad de la prestación de los servicios de salud , también hay que tener en cuenta también , la buena comunicación y el esmero de parte del personal asistencial.

Quintero (2016), en su tesis titulada Estudio de satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial General de Latacunga ; en cual el objetivo analizar la satisfacción ofertada por del personal médico y la satisfacción del instituto ; el diseño de investigación fue observacional de tipo epidemiológico analítico transversal; los resultados obtenidos fueron que el 56% de usuarios se sienten insatisfechos o poco satisfechos con la infraestructura, ambiente y limpieza del hospital, mientras que el 44% manifiestan lo contrario, se llegó a la conclusión la satisfacción global percibida por el usuario externo, se encuentra en niveles altos, hay puntos críticos a los que se debe prestar atención para realizar una mejor gestión hospitalaria.

Este estudio ayudará a contar con datos específicos sobre la satisfacción de los usuarios externos, para mejorar la atención y realizarla con calidad.

En Ecuador según Gástelo y Rodríguez (2016), en su tesis titulada Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias ; nos dice que dentro de los parámetros de la calidad que miden resultados , y al cual se le otorga cada vez mayor importancia , se incorpora la satisfacción del paciente con el cuidado

recibido , mediante la prestación de un servicio de mayor calidad . La metodología utilizada fue cuantitativa- descriptiva, los resultados obtenidos fueron que el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria.

La investigación es útil porque privilegia el trato del paciente como un valor agregado principal, expresado en el trato del personal femenino con los cuidados de enfermería de alta calidad y satisfacción.

En Ecuador según Bravo (2016), en la investigación titulada Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud N°2 de Esmeraldas-Ecuador ; en el cual el objetivo fue medir la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería ; el tipo de investigación fue correlacional no experimental de corte trasversal; los resultados obtenidos fueron que la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios; se llegó a la conclusión que la percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70,08%, porque la enfermera saluda al ingresar a su ambiente.

La calidad de salud en la actualidad es la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa.

A Nivel Nacional

En Lima según Huerta (2015), en su tesis titulada Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima ; el objetivo fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el hospital ; el tipo de estudio fue cualitativo, descriptivo de corte trasversal; los resultados fueron que el 92.2%

de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención . Los resultaron con más del 80% de usuarios satisfechos (94.3%, 89.6%, 89.6 % y 84.5%; respectivamente) ; pero la dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios insatisfechos; muy insatisfechos y extremadamente muy insatisfechos (23.4%); se concluyó; que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos , en el Tópico de Medicina fue de 92.2 %. Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Esta pesquisa es fundamental porque los hospitales deben brindar al paciente, familiar y a la comunidad servicios hospitalarios con los más altos niveles de calidad y seguridad.

En Lima según Cabrera (2016), indica que la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común porque permite , mediante un proceso de investigación relativamente rápido, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información necesaria; en la pesquisa el cual objetivo determinar el nivel satisfacción global del usuario externo atendido en el tópico , el tipo de investigación es descriptivo – correlacional de corte transversal , se concluyó que la edad normal del usuario externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia es de 41 y 75 años .

En Trujillo según Leónidas (2016), afirma que la calidad en la prestación del bienestar social es sin duda una preocupación central en la organización , no sólo por el deseo de mejorar la calidad del personal institucional, el objetivo de le pesquisa fue de mejorar continuamente la calidad de los servicios , recursos y tecnología del Sector Salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad , sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos , en el cual el tipo de investigación a utilizar fue descriptivo correlación de corte transversal , el resultado más resaltante fue que el usuario de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 37% ; se dedujo que el usuario externo en consulta externa del hospital se encuentra , en su mayoría insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital .

En Chimbote según Sánchez (2016), refiere que la calidad es otra prueba para los pioneros en el área de salud, es decir la creación de un sistema que siempre

mejora las administraciones de bienestar, lograr el pleno cumplimiento de los pacientes, para mejorar el nivel de capacidad de expertos de la división de bienestar, en el cual el objetivo fue determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente , en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia; en el cual el tipo de investigación es descriptiva y cuantitativa. Se llegó a la conclusión, que la calidad de atención que reciben los pacientes en el servicio de emergencia de los distintos hospitales de cada sector , es motivo de preocupación e investigación constante, en nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan realidades muy cuestionables .

1.3. Teorías relacionadas con el tema

1.3.1. TEORIAS DE CALIDAD DE SERVICIO

Según Juran (2002) manifiesta que la Calidad de Atención en Salud no puede definirse desde el punto de vista exclusivo de un actor del sistema de salud. Hasta el último de ellos; el proveedor silencioso, el proveedor, la red de seguridad o la sustancia administradora tiene una observación alternativa que, sin negar y estar de acuerdo con la de los demás, subraya esos o aquellos determinantes que generalmente estiman. Para el paciente, por ejemplo, perspectivas, por ejemplo, la cordialidad y accesibilidad de la oportunidad del proveedor, los atributos físicos de dónde obtiene la atención, el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita la administración y la obtiene con éxito, y la los resultados y las complejidades del procedimiento son cualidades que se pueden evaluar de manera efectiva y que, posteriormente, deciden su valoración del valor.

La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes en cuanto a cualquier administración o producto dado y, según cualquier criterio, ante la posibilidad de que ofrezca alguna conclusión, demostrará una difusión que va desde la desilusión extraordinaria hasta la mejor falta. De preocupación de asombroso cumplimiento. La idea de valor incorpora cada una de las etapas que median en la disposición de la administración, poniendo en juego todos los activos fundamentales para prevenir errores e incluir a todo el personal, disminuyendo la atmósfera y las relaciones entre el las personas que lo componen, es decir, las conexiones entre los clientes (interior, exterior). Ser comprendido como un cliente interno, las personas que trabajan dentro de la

asociación y dar sus administraciones a la organización "y los clientes externos, las personas que simplemente identifican con la asociación cuando obtendrán una decente o administración que produce o presta (Deming, 1989, p. 49).

1.3.2. DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

El modelo desarrollado por Parasuramaraman, Berry y Zeithaml (1988), lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es obvia: y se considera que la demostración de SERVQUAL ha sido la más utilizada en contraste con diferentes técnicas para medir la calidad, en un sentido general en tres administraciones abiertas: educación avanzada, transporte y bienestar para la evaluación de la naturaleza de las administraciones abiertas.

Elementos Tangibles: las oficinas físicas y el equipo de la asociación son parte, que debería ser el más ideal y los representantes deberían ser de primera clase según los resultados concebibles de cada asociación y su parentela. Cada uno de ellos transmite representaciones físicas o imágenes de la administración, que los clientes usan específicamente, para evaluar la calidad.

Fiabilidad: capacidad del personal para desarrollar el beneficio concurrido de manera confiable y efectiva; la veracidad y la fe en la confiabilidad de la administración dieron; probabilidad del gran funcionamiento de algo. Para caracterizar un poco más y comprender la importancia de la calidad inquebrantable, la idea acompañante se acumuló; por lo tanto, la confiabilidad es algo que todos los investigadores deben considerar, particularmente en las sociologías y la ciencia; ya que la confiabilidad también es crítica a distancia y otro científico debe tener la capacidad de realizar la misma prueba, con equipo de comparación, en condiciones comparables y lograr los mismos resultados. En el caso de que esto no sea concebible, en ese momento el bosquejo no es confiable. Por lo tanto, en el dialecto ordinario, la palabra confiable se utiliza para aludir a algo que es sólido y que confiablemente dará un resultado similar.

Capacidad de respuesta: Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los pacientes están terminando pidiendo más de esa manera. Mantener a los clientes alegres es la forma de garantizar que los clientes actuales no terminen con los clientes anteriores. No cumplir con las fechas de vencimiento o pasar por alto las consultas puede generar decepción del cliente

con su organización e instarlos a investigar las administraciones de sus rivales. En el momento en que la capacidad de respuesta del cliente sea necesaria, descubrirá que las oportunidades de atender a sus clientes aumentarán, mientras que los problemas de administración y problemas disminuirán.

Seguridad: La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente. Por lo tanto, la seguridad alude a las condiciones en las que se realiza un movimiento; las prevenciones que se han considerado en caso de inconvenientes, las actividades que se realizarán en caso de catástrofe y, en sentido general, cómo trabajaremos para dar un ajuste y tranquilidad en dicha condición.

Empatía: La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, colocarnos en su lugar para comprender su mentalidad y además comprender y encontrar su perspectiva mejorando las conexiones relacionales que permiten una gran correspondencia, produciendo sentimientos de sensibilidad, comprensión y delicadeza.

Por consiguiente, la empatía es una estimación legítima del individuo que le permite ubicarse en el lugar de otros individuos, en esta línea para tener la capacidad de comprender los problemas que lo agobian y de esta manera ayudarlo de una manera más efectiva.

1.3.3. ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO

Según Quispe (2010). Las técnicas fundamentales para lograr una administración de calidad se pueden caracterizar como las siguientes:

a) Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes

La información se obtiene a través de varios tipos de investigación, desde información objetiva y resúmenes, hasta saber descifrar las protestas de los clientes.

b) Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización. La comunicación, debe ser líquida y sin astucia, para adquirir información y datos, conocer las imperfecciones y mejorar el beneficio. Este punto generalmente se creará en otro segmento.

c) Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados. Todas las asociaciones deben tener la intención de conocer la lealtad del consumidor y esforzarse por mejorarla en la perspectiva de la información conocida y las capacidades y resultados concebibles de la asociación.

d) Manejo sistemático de las relaciones con los clientes. El cliente debe sentirse satisfecho en todos los niveles, a pesar de hacer protestas. Cada esfuerzo debe hacerse para mantener al cliente optimista al prescindir de cualquier componente de decepción. La asociación debe hacer todo lo posible para rectificar los atributos negativos de la administración a través de los medios más adecuados, que en casos específicos, están establecidos por ley.

e) Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo). En el caso de que todo vaya bien, todo está bien. Con el objetivo de que todo vaya bien, todo el mundo debería ser optimista y no debería haber problemas (frotamiento o desajuste) que se mezclen con la generación. La asociación es algo más que una disposición de administradores y especialistas, incluye cada una de las reuniones y procedimientos que interactúan con la organización. Debes tener los mejores objetivos para el mundo entero.

f) Motivar al personal de la organización. Si hay motivación en los individuos de la asociación, se esforzarán por mejorar sus resultados e incorporarlos a la asociación. Esta dedicación llevará al personal más cerca de los objetivos de la asociación y, por lo tanto, la naturaleza de la administración progresará.

g) Promover la iniciativa individual y la creatividad. En el momento en que las personas de la asociación se incluyen y aumentan con respecto a su asignación, se crean y transmiten pensamientos nuevos e inteligentes, despertados por la intriga y adquiridos a través de la investigación de la información y la experiencia. La sugerencia mejora el flujo de información por parte de la asociación. La inventiva puede ser un dispositivo fascinante para mejorar la naturaleza de la administración.

h) Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados. Los individuos de la asociación deben seguir por su cuenta. Tienen el compromiso de abordar los problemas y deseos de su trabajo en un procedimiento. Necesitan practicar la administración en su tarea y poner todo lo que pueden de su lado con el objetivo de que la tarea se realice de manera efectiva y se logren los resultados codiciados.

i) Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua. Las personas de la asociación no deberían estar mentalizadas, sino que deberían sentir que saben y persuadieron sobre la necesidad de participar en una administración de calidad. En esta línea, el proceso de cambio constante se logra por el mismo dinamismo de la asociación.

j) Mejorar la tecnología de la organización. Teniendo en cuenta el objetivo final de lograr la lealtad más extrema del consumidor, la innovación debe mejorarse cuando es beneficiosa sobre la base de que las ventajas son inmediatas. La calidad más elevada se adquiere a través de la combinación de actualizaciones innovadoras y el funcionamiento de la asociación.

1.3.4. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Rodríguez (2016). Sostiene cuales son los principios de la calidad de servicio.

El cliente es el principal juez de la naturaleza de la administración.

El cliente decide el nivel de magnificencia de la administración y confiablemente necesita más.

La organización debe hacer garantías que le permitan cumplir sus objetivos, ganar efectivo y separarse de sus rivales

La organización debe "tratar" con los deseos de sus clientes, disminuyendo por mucho que se pueda esperar razonablemente el contraste entre la verdad de la administración y los deseos del cliente.

Nada está en contra de que las garantías se cambien a modelos de calidad.

Teniendo en cuenta el objetivo final de erradicar los errores, el estricto entrenamiento y el esfuerzo constante deben ser forzados.

1.3.5. MODELO SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988); cuya razón de existir es mejorar la naturaleza de la administración ofrecida por una asociación. Utiliza una encuesta de clasificación que evalúa la naturaleza de la administración a lo largo de cinco mediciones: calidad inquebrantable, capacidad de respuesta, seguridad, simpatía y componentes inconfundibles. Está constituido por una escala de reacción variada destinada a comprender los deseos de los clientes con respecto a una administración. Permite evaluar, sin embargo, es además un instrumento para el desarrollo y la correlación con diferentes asociaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente anticipa de la asociación que le da a la administración en las cinco medidas referidas, resaltando esa medida del indicador de lo que el cliente ve de esa administración en esas mediciones.

1.3.6. TEORIAS DE SATISFACCION DEL USUARIO

Según Masi, Llanta, & Peña (2008); manifiesta que la satisfacción del usuario, es una idea multidimensional que evalúa de manera exclusiva las diversas perspectivas identificadas con el cuidado de su bienestar, se ha caracterizado por el grado en que los servicios médicos y el subsiguiente estado de bienestar satisfacen los deseos del cliente. El cumplimiento como una reacción apasionada de los clientes de servicios humanos, sobre las perspectivas extraordinarias identificadas con la atención recibida y demostrar que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la naturaleza de la atención.

Según Zas, Grau, & Hernández (2005), la satisfacción que el cumplimiento del cliente es una idea multidimensional que evalúa de manera exclusiva las diversas perspectivas identificadas con el cuidado de su bienestar, se ha caracterizado por el grado en que los servicios médicos y el subsiguiente estado de bienestar satisfacen los deseos del cliente. El cumplimiento como una

reacción apasionada de los clientes de servicios humanos, sobre las perspectivas extraordinarias identificadas con la atención recibida y demostrar que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la naturaleza de la atención.

Según Zas, Grau, & Hernández (2005), cumplimiento como respuesta del cliente a las partes de la consideración, acentuando los componentes subjetivos conectados a su experiencia que mide la evaluación psicológica y la respuesta apasionada del cliente a la estructura, proceso y / o efectos posteriores de la atención.

Afirma Petrarca (1998), sostiene que la satisfacción es un estado de ánimo que incluye tanto un segmento entusiasta como académico y, como respuesta, enumera las diferentes medidas de los servicios médicos: estructura, proceso y resultados. Asimismo, debe haber un personal de bienestar y gestión adecuado en cantidad y límite especializado y especializado, según el tipo y el nivel de atención prestados. Con una combinación ideal del procedimiento de atención, con respecto a la evaluación médica, aseguramiento de un programa de exámenes y medicamentos constantes con el problema médico mencionado, acceso conveniente a la conclusión y conjetura y también tratamiento para blanqueo satisfactorio, liberación oportuna y no apariencia, sin embargo se espera de complejidades debido a la atención.

1.3.7. LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACION DEL USUARIO

Sin pacientes; Los hospitales no tendrían motivación para existir. Es vital para cada organización o enfoque de bienestar cuantificar y caracterizar el cumplimiento de la administración. Para la prueba distintiva de los problemas que surgen en la administración p para la evaluación del avance de la organización, es importante sentarse a esperar las quejas de los clientes (Grande, 1996).

El cumplimiento es la falta de preocupación de los pacientes con la administración del bienestar, con los proveedores y con los efectos secundarios de la atención. El cumplimiento silencioso debe ser un objetivo básico para cualquier individuo a cargo de las administraciones de bienestar y una medida del resultado y las mediaciones (Grande, 1996).

1.3.8. DIMENSIONES DE SATISFACCION DEL USUARIO

Atención Médica: Proceso de consulta relacionado a la salud física y emocional que ofrece un prestador profesional a un usuario paciente afectado.

Atención Administrativa: Es un proceso administrativo que gestiona los procesos relacionados a logística, recursos humanos, infraestructura, tecnología, etc.

1.3.9. CARACTERISTICAS DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Palacios (2012). En la actualidad, la satisfacción al cliente se ha convertido en el mejor objetivo de organizaciones de cualquier tipo (pequeño, vasto, nacional, mundial, etc.), sin embargo, no todos lo logran y esto influye específicamente en cada una de las ramas de la organización. Organización o asociación. Los aspectos más destacados son:

Se resuelve desde la perspectiva del cliente, no de la empresa.

Depende de los resultados que el cliente obtenga con el artículo o la administración.

Depende del reconocimiento del cliente, no realmente la verdad.

Puede verse afectado por personas que impactan directamente al cliente.

Se basa en gran medida en el estado de ánimo del cliente cuando adquirió este artículo o administración.

1.3.10. Marco conceptual

Aspectos Tangibles.- Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución (MINSAs, 2011).

Capacidad de Respuesta.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (MINSAs, 2011).

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (MINSAs, 2011).

Empatía.- Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro (MINSAs, 2011).

Establecimiento de Salud.- Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas (MINSAs, 2011).

Expectativa del Usuario.- Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud (MINSAs, 2011).

Fiabilidad.- Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido (MINSAs, 2011).

Grupo Focal.- Es una técnica de investigación cualitativa que explora las actitudes, conductas y reacciones de un grupo social específico a un tema de interés (MINSAs, 2011).

Satisfacción del Usuario Externo.- Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSAs, 2011).

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos (MINSAs, 2011).

Seguridad.- Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (MINSAs, 2011).

Percepción del Usuario.- Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (MINSAs, 2011).

Usuario Externo.- Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (MINSAs, 2011).

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en la consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018?

1.5. Justificación del estudio

La investigación es importante porque evalúa la calidad del servicio y la posterior satisfacción del paciente atendido en un servicio de consulta externa de la especialidad en cirugía tórax y cardiovascular; en donde, se determinan aspectos tangibles, seguridad del paciente, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía de los pacientes.

Tiene valor teórico debido a que sus resultados pueden ser compartidos en literatura científica relacionada al proceso de gestión de servicio de salud y debe ser publicada en revistas científicas especializadas.

Tiene valor práctico; porque son estudios que miden la calidad de atención en los diferentes servicios hospitalarios y permiten una mejor toma de decisiones al respecto.

Tiene justificación social, porque la investigación incluye una muestra de integrantes que pertenecen a distinto sector socio económico y con diferentes expectativas con respecto a la atención de sus pacientes.

Finalmente es conveniente, porque estudia a profundidad las dos variables más importantes en el proceso de gestión de servicios y nos permiten cambiar los procesos, de acuerdo a la modernización de la institución.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Ho: No existe relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de la atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Serval en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Establecer relación significativa entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Determinar la relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Establecer la relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Establecer relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

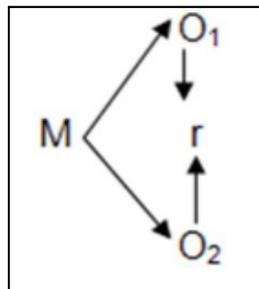
Determinar la relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El trabajo de investigación fue enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y observacional, el estudio fue de corte transversal porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, según el número de variables de interés descriptivo (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

Esquema:



Donde:

M: Muestra

O₁: Calidad de atención

O₂: Satisfacción del usuario paciente

r : Relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario paciente.

2.2. Variables, Operacionalización

Variabl e	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
V (1) Calidad de Atenció n	La calidad de la atención a la salud es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Donabedian, 1966)	Sin embargo, como las consecuencias de la atención se manifiestan en un futuro que frecuentemente resulta difícil de conocer, lo que se juzgan son las expectativas de resultado difícil de conocer que se podrían atribuir a la atención en el presente.	Fiabilidad	Nivel de confianza	Totalmente de acuerdo Acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Capacidad de respuesta	Eficiencia del prestador	
			Seguridad	Protocolos de seguridad	
			Empatía	Atención al usuario paciente Trato al paciente	
			Elementos tangibles	Desarrollo de los demás Nivel de infraestructura Equipos biomédicos	

V (2) Satisfacción del Usuario paciente	Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos, siendo el paciente aquel sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometándose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. (Rojas, 2004).	La satisfacción de los pacientes es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados	Atención Médica	Tiempo de espera	Totalmente de acuerdo Acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En Desacuerdo Totalmente en desacuerdo
				Tiempo en la consulta	
			Atención administrativa	Nivel de eficiencia	
				Grado de conocimiento en gestión.	

2.3. Población y muestra

Población:

En términos estadísticos, población es un conjunto finito o infinito de personas, animales o cosas que presentan características comunes, sobre los cuales se quiere efectuar un estudio determinado. Por lo tanto la población estuvo conformado por el número de pacientes que se atendieron en los tres últimos de forma mensual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular, son un total de 240 pacientes atendidas.

Meses (2017)	N° Pacientes
Octubre	430
Noviembre	480
Diciembre	460
Total	1370
Pp	457

Fuente: His del Hospital Cayetano Heredia

Muestra:

Para obtener la muestra se aplicó la siguiente formula por ser población finita.

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

Dónde:

N= es el total de la población = 457 pacientes

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

he= Error 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 457}{0.05^2(457-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 209 pacientes

Utilizando un nivel de confianza de 95% y un error de estimación de 5 % para una población de 457 pacientes, se obtuvo a encuestar a por lo menos 209 pacientes para recopilar la información necesaria que se requiere en la investigación.

Criterios de selección:

Criterios de Inclusión

- Todos los usuarios pacientes atendidos en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital.
- Todos los pacientes que acepten firmar el consentimiento.

Criterios de Exclusión

- Pacientes atendidas en otros servicios
- Pacientes que se niegan a firmar el consentimiento informado

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

2.4.1. Las técnicas fueron, la primera una encuesta que se aplicó a la muestra de la entrevista personalizada con aplicación de cuestionario , mientras que la segunda una entrevista .

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario SERVQUAL Calidad de Atención: Tomado de Bernaola y Ruiz (2015).

El cuestionario a utilizar consta de 22 ítems, dirigido a los pacientes que acuden a al servicio de consulta externa de cirugía; para evaluar el nivel de calidad de atención; en el cual evalúa la calidad de atención consta de 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones; a 22 expectativas (servicio que esperan recibir) y 22 percepciones referentes al servicio recibido, la escala valorativa es de 1 a 7.

El otro instrumento para medir la satisfacción fue una encuesta conformada por 12 preguntas, redactadas correctamente y de acuerdo a las dimensiones, en el cual fue validada por tres juicios de expertos.

2.4.3. Procedimiento de recolección de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación se solicitó por escrito al director del hospital regional José Cayetano Heredia- Piura, que autorice el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del presente trabajo. Luego se seleccionará la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, y se les aplicará el instrumento, con los datos obtenidos se procederá a su análisis respectivo.

2.4.4. Validación y confiabilidad del instrumento

Para la validación se empleó la validación de contenido mediante el juicio de expertos en el tema. El juicio de experto se basó en la concordancia de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados en el presente estudio, mediante una escala de valoración de ponderaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems planteados de las variables a trabajar.

2.5. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos que se obtuvieron de la investigación se utilizó el sistema estadístico del software SPSS versión 22 y los resultados fueron procesados en tablas y gráficos detallando las frecuencias y porcentajes; y para la contratación de la Hipótesis se utilizara la prueba estadística.

2.6. Aspectos éticos

Meo (2010), se les pidió a los pacientes que firmen un consentimiento informado, donde certifique que voluntariamente permiten que se lleve a cabo la toma de datos a través de la aplicación de la encuesta. Se debe respetar los valores, usos, hábitos, costumbres y creencias de la persona, familia y comunidad; siempre que estos no pongan en riesgo su salud, considerando los principios éticos de anonimato, confidencialidad, beneficencia, originalidad de la información.

Principio del valor fundamental del anonimato y confiabilidad:

La confiabilidad es aquello que, por ser propio, puede reservarse para uno y decidir, al menos, sobre su acceso y utilización por los demás. Toda esta información tiene carácter íntimo, es decir, se refiere a lo más interior de nosotros, tiene que ver con la dignidad de las personas, y los valores y creencias de nuestra sociedad hacen que sea materia sensible y sólo se comparta con los más allegados o se haga pública de forma excepcional. Forman parte de lo privado, el nombre, el domicilio, la composición de la unidad familiar, y una larga lista de datos personales.

La confidencialidad es la característica de la información por la que su acceso o difusión están reservados o restringidos. Puede ser exigida por el titular o propietario de la misma. En general, la información de tipo epidemiológico se hace pública preservando el nombre o identidad de los sujetos concernidos, es decir de forma anónima. La información confidencial siempre debe utilizarse de forma anónima.

Principio de beneficencia:

Se trata del deber ético de buscar el bien para las personas participantes en una investigación, con el fin de lograr los máximos beneficios y reducir al mínimo los riesgos de los cuales deriven posibles daños o lesiones. Es decir, que los riesgos sean razonables frente a los beneficios previstos, que el diseño tenga validez científica y que los investigadores sean competentes integralmente para realizar el estudio y sean promotores del bienestar de las personas.

Principio de originalidad de la información:

La originalidad se manifiesta en una gran variedad de formas, tales como el uso de artículos de otro autor como de artículos propios, copia intencional o no intencional, parafrasear partes del artículo de otro sin citación o alegación de resultados de las investigaciones llevadas a cabo por otros analizados por el software turnitin.

RESULTADOS

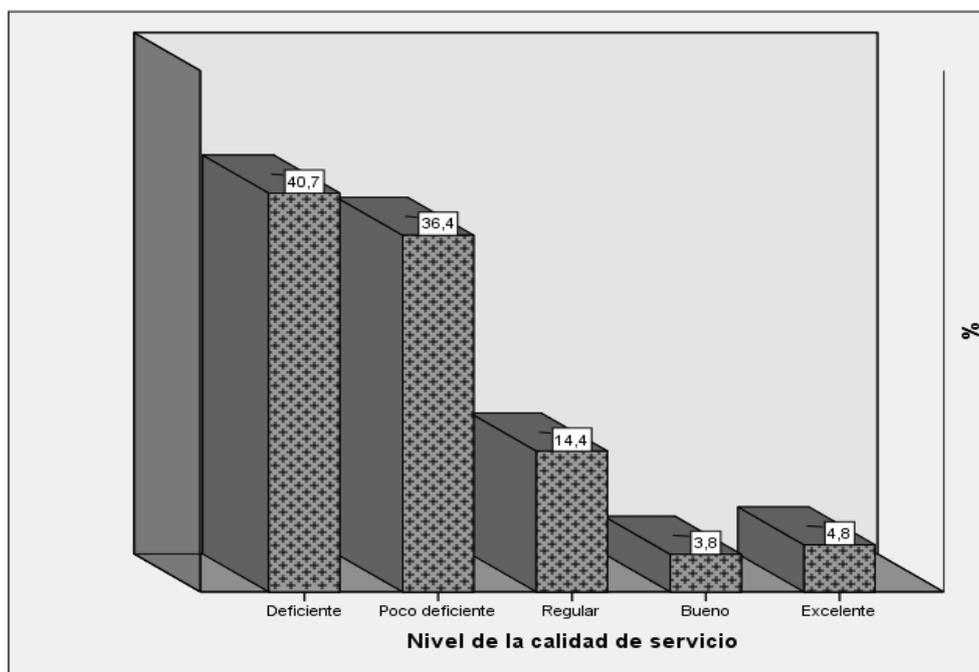
Tabla 1

Nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[1.0-1.4]	85	40.7
Poco deficiente	[1.5-1.8]	76	36.4
Regular	[1.9-2.2]	30	14.4
Bueno	[2.3-2.6]	8	3.8
Excelente	[2.7-3.0]	10	4.8
Total		209	100.0

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Figura 1: Nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.



Fuente: tabla 1

Interpretación

En la tabla 1 y figura 1, que determina el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura, de la diferencia de las percepciones y expectativas, para el 77,1% está por debajo del servicio promedio, donde las percepciones del servicio no lograron superar a las expectativas, el 14,4% consideran que es regular donde las percepciones lograron igualar el servicio esperado del usuario, mientras sólo el 8,6% el servicio es de calidad porque el servicio recibido supero al servicio que el usuario esperaba.

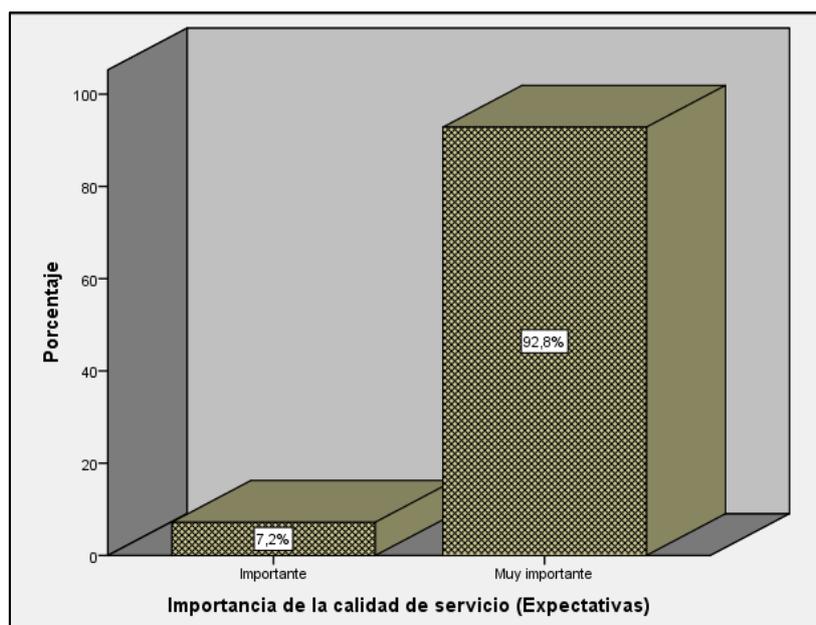
Tabla 2

Expectativas de la calidad de atención según la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Sin importancia	[1.0-2.2]	0	0.0
Poco importante	[2.3-3.4]	0	0.0
Regular	[3.5-4.6]	0	0.0
Importante	[4.7-5.8]	15	7.2
Muy importante	[5.9-7.0]	194	92.8
Total		209	100.0

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 2: Expectativas de la calidad de atención según la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura.



Fuente: tabla 2

Interpretación

En la figura 2y tabla 2, se aprecia que los usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura, tiene altas expectativas del servicio, ya que 92,8% espera una excelente calidad de servicio. Y el 7,2% espera un buen servicio.

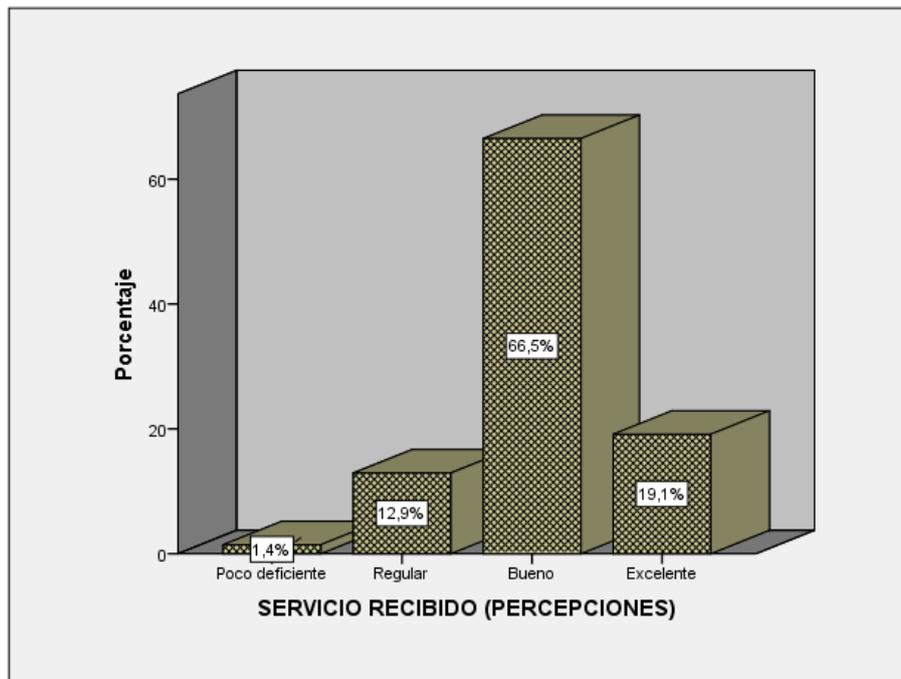
Tabla 3

Percepciones de la calidad de atención según la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	[1.0-2.2]	0	0.0
Poco deficiente	[2.3-3.4]	3	1.4
Regular	[3.5-4.6]	27	12.9
Bueno	[4.7-5.8]	139	66.5
Excelente	[5.9-7.0]	40	19.1
Total		209	100.0

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 3: Percepciones de la calidad de atención según la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura.



Fuente: tabla 3

Interpretación

En la figura 3 y tabla 3, se aprecia que los usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura, recibieron un buen servicio (66,5%), el 19,1% recibió un excelente servicio, el 12,9% un regular servicio y sólo el 1,4% un servicio poco deficiente.

Es por eso que se obtuvo una calidad de servicio deficiente, porque los usuarios esperaban recibir un excelente servicio (muy importante) 92,8%, sin embargo cuando acudieron al servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura, sólo recibieron un 19,1% un excelente servicio, razón por la cual las expectativas fueron mayor al servicio recibido (percepciones).

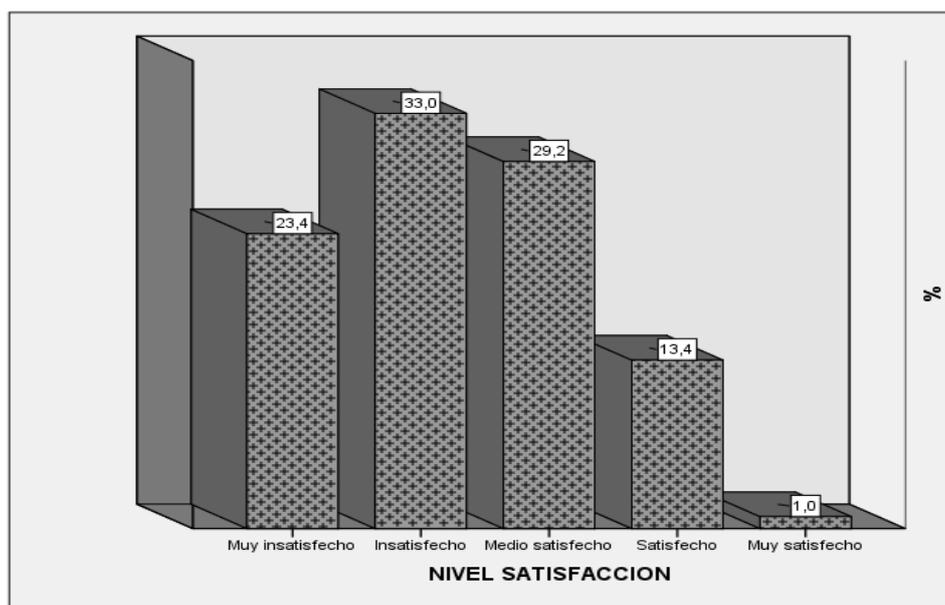
Tabla 4

Nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	[1.0 - 1.8]	49	23.4
Insatisfecho	[1.9 - 2.6]	69	33.0
Medio satisfecho	[2.7 - 3.4]	61	29.2
Satisfecho	[3.5 - 4.2]	28	13.4
Muy satisfecho	[4.3-5.0]	2	1.0
Total		209	100.0

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 4: Nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018



Fuente: Tabla 4

En la tabla 4 y figura 4; donde se determina el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura, más de la mitad de usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio (56,4), mientras 29,2% se encuentran medio satisfechos y el 14,4% si manifiestan estar satisfechos.

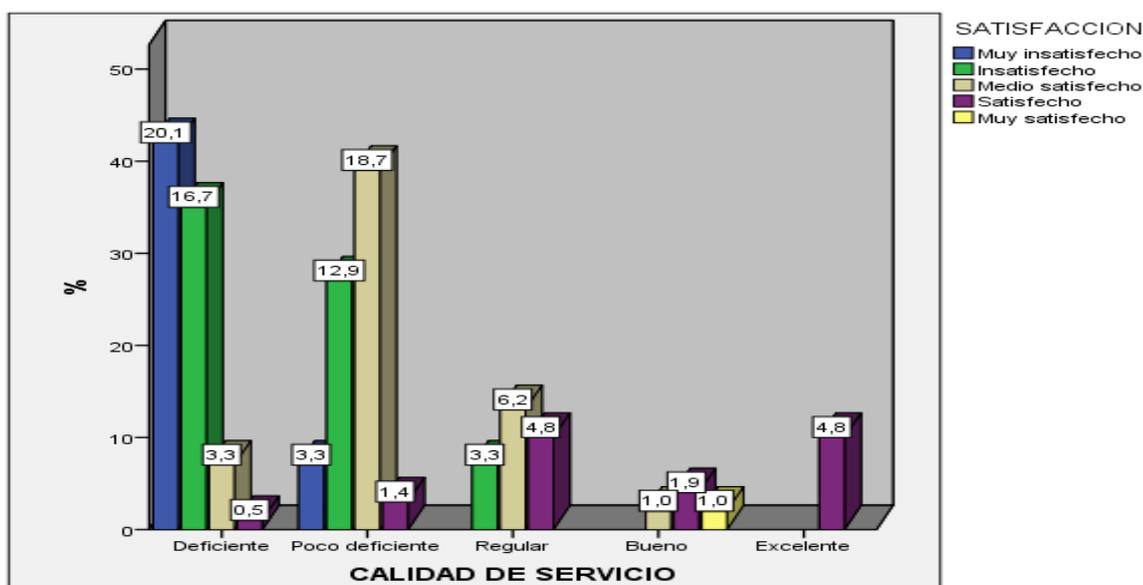
Tabla 5

Relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

		SATISFACCION											
		Muy insatisfec		Medio				Muy satisfe				Total	
		ho		ho		ho		cho		cho			
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
	Deficiente	42	20.1	35	16.7	7	3.3	1	0.5	0	0.0	85	40.7
CALIDA	Poco	7	3.3	27	12.9	39	18.7	3	1.4	0	0.0	76	36.4
D DE	deficiente												
SERVICI	Regular	0	0.0	7	3.3	13	6.2	10	4.8	0	0.0	30	14.4
O													
	Bueno	0	0.0	0	0.0	2	1.0	4	1.9	2	1.0	8	3.8
	Excelente	0	0.0	0	0.0	0	0.0	10	4.8	0	0.0	10	4.8
Total		49	23.4	69	33.0	61	29.2	28	13.4	2	1.0	140	64.0

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 5: Relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018



Fuente: Tabla 5

Interpretación

En la tabla 5 y figura 5; con respecto a Relación entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura, se establece que del 40,7% los usuarios que perciben la calidad de servicio deficiente, tienden a sentir muy insatisfechos (20,1%), en cambio los que se indican que la calidad de servicio es poco deficiente; se sienten medio satisfecho el 18,7%, y cuando la calidad de servicio es regular (14,4%), el 6,2% se siente satisfecho, y cuando el servicio indica que es de buena calidad, el 1,9% se siente satisfecho, lo mismo sucede cuando la calidad es excelente (4,8%), el mismo porcentaje se siente satisfecho.

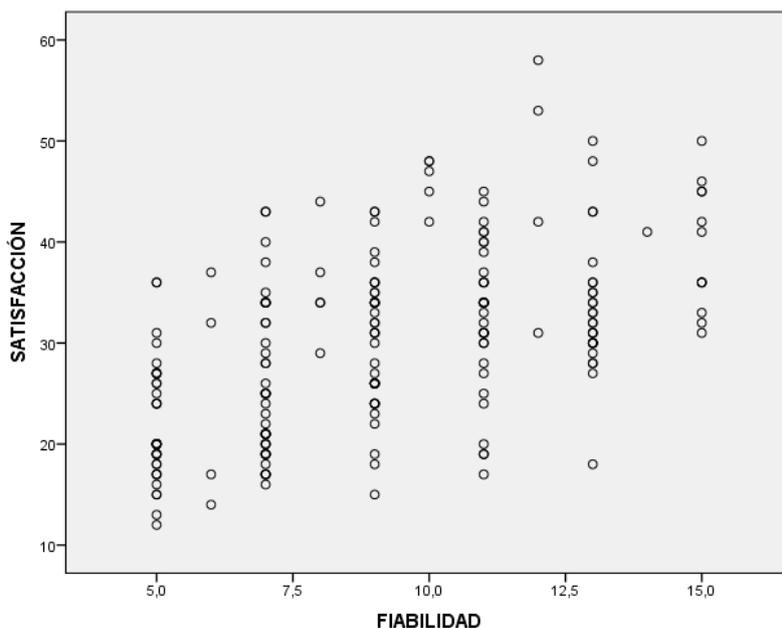
Tabla 6

Relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

		SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	.555
FIABILIDAD	Sig. (bilateral)	.000
	N	209

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 6: Relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura-2018



Fuente: Programa SPSS versión 22

A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; porque el $(Rho=0,555)$, por lo tanto la dimensión fiabilidad se relaciona con la variable nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

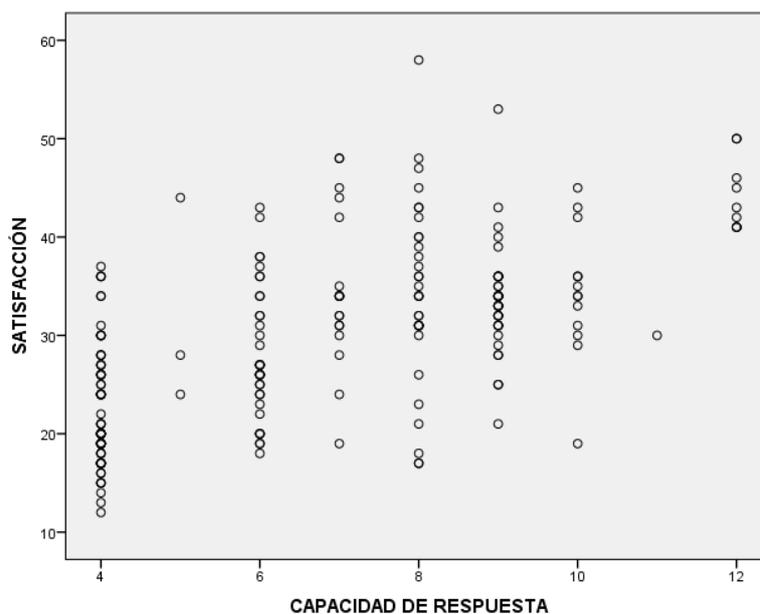
Tabla 7

Relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura-2018

			SATISFACC IÓN
Rho de	CAPACIDAD	Coefficiente de correlación	,607
Spearman	DE	Sig. (bilateral)	,000
	RESPUESTA	N	209

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 7: Relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018



Fuente: Programa SPSS versión 22

A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; porque el $(Rho=0,607)$, por lo tanto la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la variable nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

Tabla 8

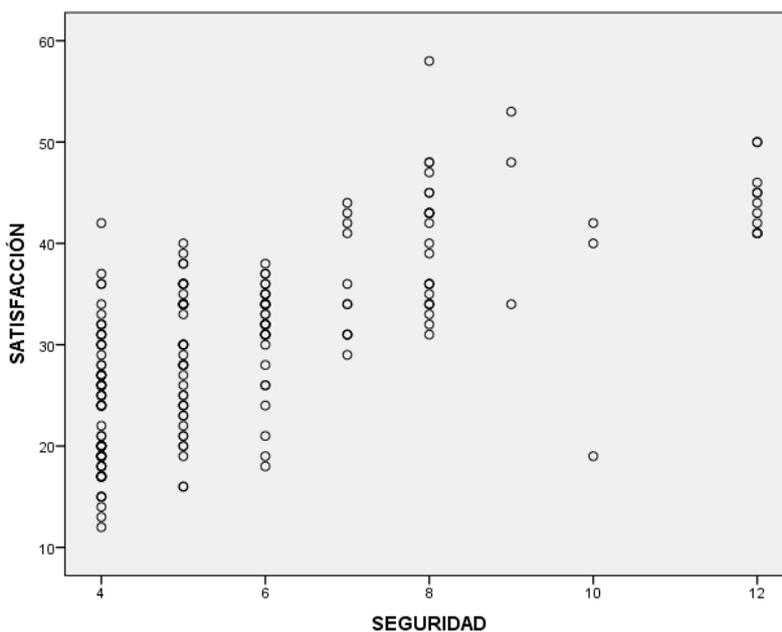
Relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

		SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,704
	Sig. (bilateral)	,000
	N	209

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 8: Relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano

Heredia Piura- 2018



Fuente: Programa SPSS versión 22

A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; porque el $(Rho=0,704)$, por lo tanto la dimensión seguridad se

relaciona con la variable nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

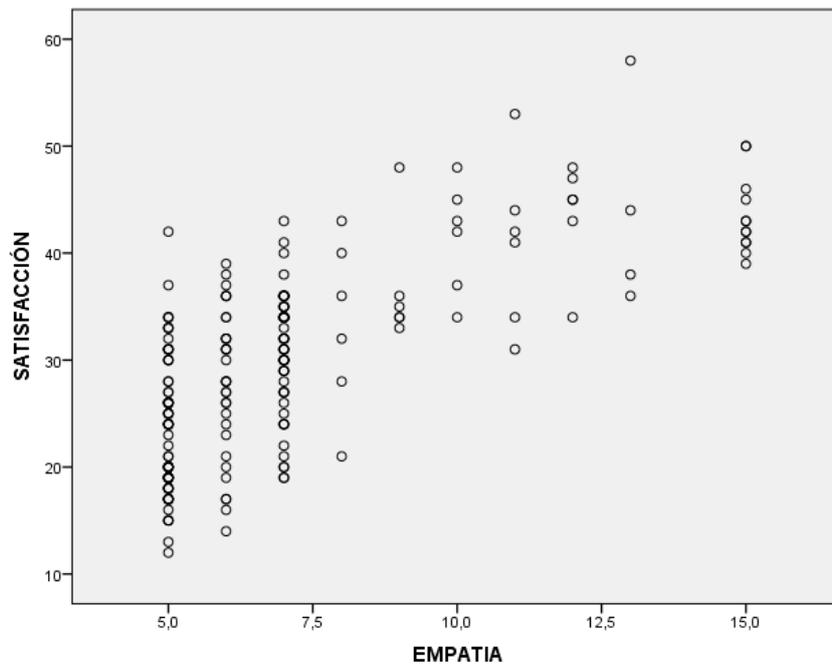
Tabla 9

Relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

		SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,704
		Sig. (bilateral)	,000
		N	209

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 9: Relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018



Fuente: Programa SPSS versión 22

A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; porque el ($Rho=0,704$), por lo tanto la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la variable nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

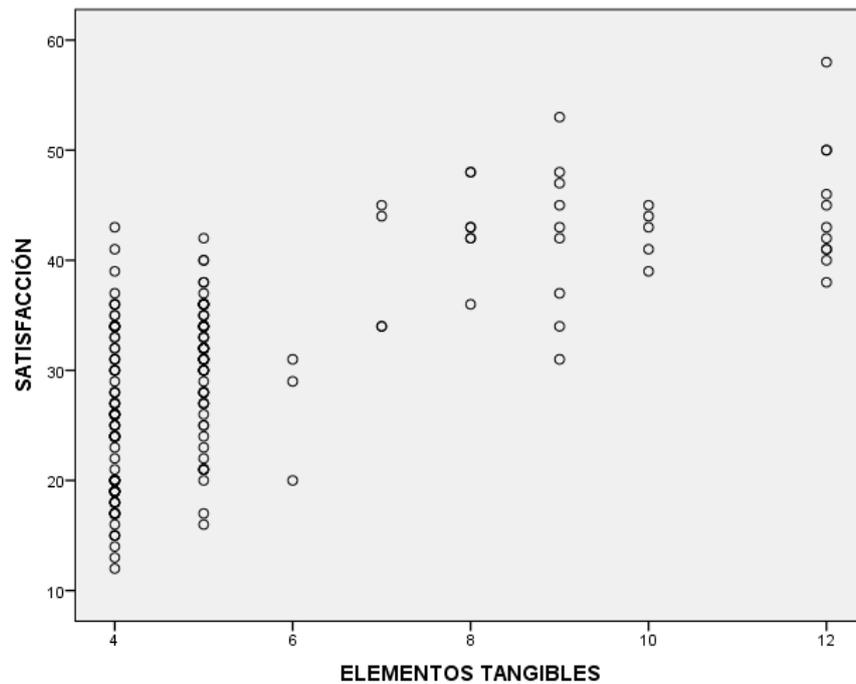
Tabla 10

Relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

		SATISFACCIÓN	
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,654
		Sig. (bilateral)	,000
		N	209

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 10: Relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018



Fuente: Programa SPSS versión 22

A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; porque el $(Rho=0,654)$, por lo tanto la dimensión elementos tangibles se relaciona con la variable nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura- 2018

Contrastación de hipótesis

Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

Ho: No existe relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

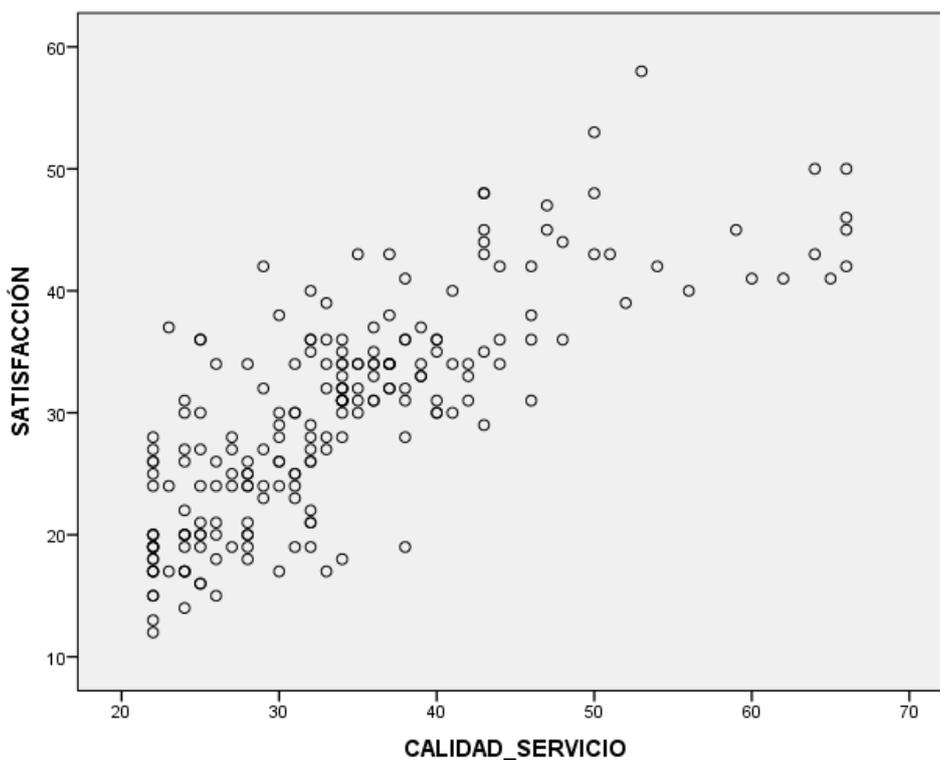
Tabla 11

Correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

		SATISFACCIÓN	
Rho de	CALIDAD	Coeficiente de correlación	,790
Spearman	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000
		N	209

Fuente: Usuarios del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura

Figura 11: Distribución de los puntajes entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.



Fuente: Programa SPSS versión 22

A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva considerable; porque el $(Rho=0,790)$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la calidad de la atención y la

satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

DISCUSIÓN

Con respecto al primer objetivo específico: Identificar el nivel de la calidad de atención utilizando la escala Servqual en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura; en el cual los resultados arrojaron los componentes de estos procesos; de tal manera, que la discusión se inicia con el análisis de la tabla 1; el % de las usuarias encuestadas afirma que la calidad de la atención es deficiente y poco deficiente 77,1%; donde las percepciones del servicio no lograron superar a las expectativas, el 14,4% consideran que es regular donde las percepciones lograron igualar el servicio esperado del usuario, mientras sólo el 8,6% el servicio es de calidad porque el servicio recibido supero al servicio que el usuario esperaba, estos resultados contrastan con Adanes (2016) en cual afirmó que las quejas principales en los establecimientos de salud públicos están relacionadas con falta de información, trato inadecuado, larga espera, falta de seguridad y control, poca higiene, falta de servicios básicos como el agua, ruido, servicios de enfermería ineficiente, indicaciones de recetas y estudios que el paciente no puede pagar. Si analizamos una por una están todas relacionadas con organización, con trato humano, ausencia de políticas de calidad provocando que la gente se sienta mal por su condición de pobreza y no necesariamente porque no hay equipos o insumos hospitalarios.

Con respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura; es importante destacar en la tabla 4; que un 56,4% de las pacientes encuestadas manifiestan su insatisfacción; mientras que solo el 13,4% refiere sentirse parcialmente satisfechos; y el 1% manifiestan sentirse satisfecho con el servicio; estos resultados coinciden con MINSA (2017) en cual manifiesta la insatisfacción con respecto al mal servicio que reciben en salud son pan de cada día. En las emergencias de los hospitales ya no sorprende encontrar personas internadas en sillas de ruedas, gente hacinada esperando atención en las salas de espera, pasillos cerrados como si fueran salas de atención y hasta baños y laboratorios convertidos en salas de recuperación. La situación del sistema de salud es caótica, todos los días se vulneran derechos, no hay camas, no hay medicamentos, no hay infraestructura y no hay equipamientos suficientes.

Con respecto al tercer objetivo específico: Establecer relación significativa entre el nivel de calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura, en la tabla N°5, del 40,7% los usuarios perciben que la calidad de servicio deficiente, mientras que el (20,1%) se sienten insatisfechos, el 1,9% se siente satisfecho.

Mientras que el cuarto objetivo: Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura; en la tabla N°6, en la cual se evalúa la relación entre las variables; se establece que del 40,7% los usuarios que perciben la calidad de servicio deficiente; el 6,2% se siente satisfecho, y cuando el servicio indica que es de buena calidad, el 1,9% se siente satisfecho, lo mismo sucede cuando la calidad es excelente (4,8%), el mismo porcentaje se siente satisfecho. Estos estudios contrastan Castro (2018); los pacientes que se atienden en este hospital están sujetos a denuncias debido al mal servicio que reciben en los hospitales de EsSalud; especialmente en los servicios de consulta externa y emergencia, en donde suele existir aglomeración de pacientes en camillas improvisadas y otros muebles no adecuados que sirven como estructuras de reposo para los pacientes; el problema no solo es estructural sino actitudinal, debido a que los trabajadores de salud no desarrollan la empatía necesaria para el trato a los usuarios pacientes. Los pacientes pueden estar graves y a punto de morir en la puerta de un hospital, pero no son atendidos por diversas trabas burocráticas. Le puede pasar a cualquiera que por la falta de su documento de identidad pueden llegar a morir debido al tiempo de espera en un área crítica.

Con respecto al cuarto objetivo: Determinar la relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura. En tabla N°7; los resultados arrojaron que el nivel significancia $0.000 < 0,05$ es positiva media, lo cual indicó que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la variable nivel de satisfacción. Estos resultados concuerdan con Bravo (2016), manifiesta que la capacidad de respuesta es la disposición de atender y dar un

servicio rápido. Los pacientes cada vez somos más exigentes en este sentido. Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores.

Para ir finalizando con el quinto objetivo: Establecer la relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura. En la tabla N° 07; se alcanzó un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; por lo tanto la dimensión seguridad se relaciona con la variable nivel de satisfacción. Estos resultados coinciden Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988); La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente

Con respecto al sexto objetivo: Establecer relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura. Se observó que en la tabla N°7; existe un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; por lo tanto existe relación. Es estudios concuerdan con Quispe (2010), sostiene que la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente.

Finalmente referente al séptimo objetivo: Determinar la relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura. En la tabla N°8, los resultados arrojaron A un nivel de significancia $0.000 < 0,05$; que indica que la relación es significativa positiva media; por lo tanto existe relación. Estos resultados concuerdan con Berry (1988) indica que los elementos tangibles forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente. Todos ellos

transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad.

CONCLUSIONES

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 de los pacientes (tabla N°1), que el 161 de ellas afirman que el servicio es deficiente y poco deficiente; sin embargo 18 de los pacientes manifiestan que el servicio es de bueno y excelente calidad.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura, de un total de 209 de pacientes encuestadas (tabla N°2), 118 de ellas manifiestan una grave crisis de insatisfacción con respecto a la calidad de servicio ofrecido; solo 30 de ellos se encuentran parcialmente satisfecho.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 pacientes (tabla N°3), 127 de los pacientes manifiestan que la calidad de servicio es deficiente y poco deficiente; mientras que 14 de los pacientes indican recibir una atención de calidad; y además indica una relación positiva porque el ($Rho=0,790$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario paciente en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 pacientes, (tabla N°4); se generaliza la relación entre la dimensión fiabilidad y calidad de atención con un ($p\text{-valor} < 0,005$) por lo tanto se relacionan.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 pacientes, (tabla N°5); se generaliza la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción con un ($p\text{-valor} < 0,005$), se concluye que la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción tienen una relación positiva moderada.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 pacientes, (tabla N°6); se generaliza la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción con un ($p\text{-valor} < 0,005$), se concluye que la dimensión seguridad se relaciona con la variable nivel de satisfacción.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 pacientes, (tabla N°7); se generaliza la relación entre la dimensión empatía y satisfacción con un (p-valor < 0,005), se concluye que la dimensión empatía se relaciona con la variable nivel de satisfacción.

En el hospital regional José Cayetano Heredia- Piura; de un total de 209 pacientes, (tabla N°8); se generaliza la relación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción con un (p-valor < 0,005), se concluye que la dimensión elementos tangibles se relaciona con la variable nivel de satisfacción.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de gestión de calidad del establecimiento implementar mediciones recurrentes de la calidad en aquellos servicios donde sea explícita la norma técnica del MINSA: consulta externa, hospitalización y áreas críticas.

Se sugiere a la Unidad de Gestión de pacientes de dicho establecimiento aplicar de forma mensual encuestas de satisfacción de usuarios pacientes con el fin de elaborar programas de mejora continua en bienestar de los asegurados.

Se recomienda a la dirección del hospital organizar eventos de capacitación en relación calidad y satisfacción de usuarios; debido a que, para este establecimiento existe una correlación positiva entre ambas variables (calidad y satisfacción).

Se recomienda al cuerpo médico del hospital sensibilizar al personal médico en relación a la información otorgada a los pacientes y familiares con respecto a los tratamientos y procedimientos ofrecidos.

Se sugiere al área de calidad del establecimiento implementar mejoras con respecto a la capacidad de respuesta relacionada con: tiempo de espera, tiempo de hospitalización, tiempos operatorios, tiempo de gestión en trámite documentario, etc.

Se recomienda al área de seguridad hospitalaria que implemente de video vigilancia y rastreo de cualquier tipo de arma que pueda perjudicar cualquier integridad física de trabajadores y pacientes; asimismo, organizar normativas de seguridad sanitaria en las diferentes prestaciones otorgadas.

Se recomienda al área de recursos humanos implementar conversatorios y/o charlas relacionadas a la inteligencia emocional de los prestadores y usuario, resaltando la empatía y el liderazgo transformativo.

Se recomienda al área de logística implementar el sistema de compras de materiales y medicamentos para atender el servicio prestacional asimismo implementar en el área de planeamiento proyectos de inversión para la compra de activos no financieros.

REFERENCIAS

- Adames, C. (2016). Calidad de los servicios de salud . Obtenido de <https://acento.com.do/2016/opinion/8333086-calidad-de-los-servicios-de-salud-una-mirada-desde-los-hospitales/>
- Bravo, F. (2016). Percepción de la calidad de atención médica de padres de niños menores de 5 años con infecciones respiratorias aguas en el modelo de fortalecimiento de atencio integral de medicina familiar en la UMF 11 IMSS aGUAS ALIENTES. Obtenido de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/476/408387.pdf?sequence=1>.
- Cabrera, M. (2016). Nivel de satisfaccion del usuario externo atendido en el topico de medicina. . Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/449>.
- Cooperativa. (2017). Casi 25 mil personas en lista de espera murieron en 2016. Obtenido de <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/salud/hospitales/casi-25-mil-personas-en-lista-de-espera-murieron-en-2016/2017-04-15/100343.html>
- Cotes, Z., Tapie, S., & Cabrera, E. (2016). Calidad de la atención Médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E- Colombia. Obtenido de http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad_%20Atencion_Medica.pdf
- Deming, K. (1989). Concepto de Calidad. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4806/1/Redhead_gr.pdf
- Gastelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. (2016). Satisfaccion de pacientes con atencion médica en emergencias. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>.

- Grande, T. (1996). Importancia de la satisfacción al cliente. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/chagoya_r_l/capitulo2.pdf
- Herrera, L. (2016). Uno de cada cuatro reclamos en hospitales y consultorios públicos es por maltrato. Obtenido de <http://www2.latercera.com/noticia/uno-de-cada-cuatro-reclamos-en-hospitales-y-consultorios-publicos-es-por-maltrato/>
- Huerta, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4033/1/Huerta_me.pdf
- Juran, J. (2002). Definición de calidad del usuario. Obtenido de http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf
- Leonidas, N. (2016). Satisfacción del usuario externo en servicio de consulta externa del hospital . Obtenido de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/473/1/Tinoco_m.pdf.
- Massip, C., Llanta, M., & Peña, M. (2008). Evaluación de la satisfacción en salud . Rev. Cubana de Salud Pública. La Habana- Cuba , 27.
- Meo, I. (2010). Aspectos éticos. Obtenido de <http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>
- MINSA. (2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año . Obtenido de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>
- MINSALUD. (2015). Informe nacional de calidad de la atención del hospital . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>.

- Palacios, O. (2012). Características de la satisfacción del cliente . Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Parasumaran, K., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). Dimensiones de la calidad de servicio. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Petracci, M. (Enero de 1998). Satisfacción del usuario. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)
- Pueblo, E. (2016). Reportan más de 30 quejas contra EsSalud por maltrato a asegurados. Obtenido de <https://elpueblo.com.pe/noticia/locales/reportan-mas-de-30-quejas-contra-essalud-por-maltrato-asegurados>
- Quintero, J. (2016). Percepcion de la calidad de atención de enfermería del centro de salud N°2 de Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/873/1/QUINTERO%20BOLANOS%20%20JANINE%20LISETTE.pdf>
- Quispe, Y. (2010). Estrategias de la calidad. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Republica, D. L. (2017). Mala atención en postas y hospitales es la queja más usual entre pacientes de Arequipa. Obtenido de <http://larepublica.pe/sociedad/892930-mala-atencion-en-postas-y-hospitales-es-la-queja-mas-usual-entre-pacientes-de-arequipa>
- Rojas, G., & Bernaola, N. (2015). Instrumentos. Obtenido de <http://es.slideshare.net/melanycalle/imprimir-tesis-terminada>

Sanchez, V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención del servicio de hospitalización . Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>.

Sanchez, V. (2016). Principios de la calidad de servicio. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/52743/1/CS-TIT-S%C3%81NCHEZ-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n.pdf>

Zas, B., Grau, J., & Hernández, E. (2005). Satisfacción del usuario y gestión institucional . *Psicología de la Salud* , 31.

ANEXOS

Anexos 01

INSTRUMENTOS (Calidad de atención; expectativas y percepciones)

	N° Encuesta:.....	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN.		
Nombre del Encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de termino:
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital Regional José Cayetano Heredia Piura. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <input type="text" value="1"/>	
	Acompañante <input type="text" value="2"/>	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input type="text" value="1"/>	
	Femenino <input type="text" value="2"/>	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4

	Superior Universitario	5
5. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							

09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							

19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Fuente: Parasuraman et al. (1991). Modelo ServQual y ServPerf

Instrumento (Satisfacción)

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de servicio de Consulta Externa. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							

12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?								
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?								
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?								
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?								
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?								
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?								

Encuesta de satisfacción dirigida a las pacientes que acuden al servicio consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular en el hospital regional José Cayetano Heredia Piura.

1: Insatisfecho 2: Poco Satisfecho 3: Parcialmente Satisfecho
 4: Satisfecho 5: Totalmente satisfecho

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.					
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en el hospital.					
3	Los trámites que tuvo que hacer en el hospital.					
4	El tiempo de espera en consulta.					
5	La comodidad de la sala de espera.					
6	El trato por parte del personal de enfermería.					
7	El trato por parte del personal del servicio de consulta externa de cirugía de tórax y cardiovascular.					
8	El cuidado con su intimidad durante la consulta.					
9	La duración de la consulta fue la adecuada.					
10	La información clínica recibida sobre su problema de salud.					
11	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pauta.					
12	La facilidad de los trámites que ha tenido que hacer si ha necesitado volver a citarse.					

Anexo 02

Codificación de la Base de datos en el programa SPSS

*Sin título3 [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Id_usuario	Númerico	8	0	Id_usuario	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Desconocido	Entrada
2	C1	Númerico	8	0	C1	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
3	C2	Númerico	8	0	C2	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
4	C3	Númerico	8	0	C3	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
5	C4	Númerico	8	0	C4	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
6	C5	Númerico	8	0	C5	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
7	C6	Númerico	8	0	C6	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
8	C7	Númerico	8	0	C7	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
9	C8	Númerico	8	0	C8	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
10	C9	Númerico	8	0	C9	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
11	C10	Númerico	8	0	C10	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
12	C11	Númerico	8	0	C11	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
13	C12	Númerico	8	0	C12	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
14	C13	Númerico	8	0	C13	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
15	C14	Númerico	8	0	C14	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
16	C15	Númerico	8	0	C15	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
17	C16	Númerico	8	0	C16	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
18	C17	Númerico	8	0	C17	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
19	C18	Númerico	8	0	C18	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
20	C19	Númerico	8	0	C19	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
21	C20	Númerico	8	0	C20	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
22	C21	Númerico	8	0	C21	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
23	C22	Númerico	8	0	C22	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Nominal	Entrada
24	PUNT_CALI...	Númerico	8	0	PUNT_CALIDA...	Ninguna	Ninguna	9	Derecha	Desconocido	Entrada
25	NIV_CALIDAD...	Númerico	8	0	NIV_CALIDAD...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

2:14 p. m. 27/02/2018

*Sin título3 [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	NIV_CALIDAD...	Númerico	8	0	NIV_CALIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
26	D_FIABILID...	Númerico	8	0	D_FIABILIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
27	D_CAP_RE...	Númerico	8	0	D_CAP_RESP...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
28	D_SEGURI...	Númerico	8	0	D_SEGURIDAD	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
29	D_EMPATIA	Númerico	8	0	D_EMPATIA	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
30	D_ELEMEN...	Númerico	8	0	D_ELEMENTO...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
31	S1	Númerico	8	0	S1	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
32	S2	Númerico	8	0	S2	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
33	S3	Númerico	8	0	S3	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
34	S4	Númerico	8	0	S4	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
35	S5	Númerico	8	0	S5	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
36	S6	Númerico	8	0	S6	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
37	S7	Númerico	8	0	S7	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
38	S8	Númerico	8	0	S8	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
39	S9	Númerico	8	0	S9	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
40	S10	Númerico	8	0	S10	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
41	S11	Númerico	8	0	S11	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
42	S12	Númerico	8	0	S12	Ninguna	Ninguna	2	Derecha	Desconocido	Entrada
43	PUNT_SATI...	Númerico	8	0	PUNT_SATISF...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
44	NIV_SATIS...	Númerico	8	0	NIV_SATISFAC...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Desconocido	Entrada
45											
46											
47											
48											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

2:14 p. m. 27/02/2018

Anexo 03

Análisis de la confiabilidad de la variable 1

		ALFA DE CRONBACH	N° ELEMENTOS
	FIABILIDAD	0.610	5
CALIDAD DE SERVICIO	CAAPACIDADA DE RESPUESTA	0.662	4
	SEGURIDAD	0.821	4
	EMPATIA	0.881	5
	ELEMENTOS TANGIBLES	0.894	4
	TOTAL	0.920	22

Análisis de la confiabilidad de la variable 2

		ALFA DE CRONBACH	N° ELEMENTOS
	ATENCIÓN MÉDICA	0.924	6
SATISFACCIÓN N	ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	0.916	6
	TOTAL	0.96	12

Base de datos de la variable 1

id	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	V1	Nivel	D1	D2	D3	D4	D5	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	24	Deficiente	6	4	4	6	4	
3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	25	Deficiente	7	4	4	6	4	
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	43	Regular	10	8	8	10	7
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	47	Regular	10	8	8	12	9
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4	
8	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	1	43	Regular	13	10	7	7	6
9	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	41	Regular	13	11	5	7	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	46	Regular	15	9	8	9	5
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	25	Deficiente	5	4	5	6	5	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	42	Regular	15	9	8	5	5
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Excelente	15	12	12	15	12
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	25	Deficiente	5	4	5	6	5	
16	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	53	Bueno	12	8	8	13	12	
17	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	5	6	4	5	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39	Poco deficiente	15	9	6	5	4	

19	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	Deficiente	5	5	4	5	4
20	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	38	Poco deficiente	13	9	6	6	4
21	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29	Deficiente	9	6	4	6	4
22	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	37	Poco deficiente	13	9	6	5	4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
24	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	Poco deficiente	13	9	5	5	4
25	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	Deficiente	7	4	5	5	4
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
27	3	3	1	3	3	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	34	Poco deficiente	13	7	5	5	4
28	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	Deficiente	6	4	4	5	4
29	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	39	Poco deficiente	13	10	6	5	5
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	44	Regular	15	10	7	7	5
32	1	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	50	Bueno	13	7	9	12	9
33	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	44	Regular	8	7	8	12	9
34	1	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	47	Regular	11	7	8	12	9
35	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Excelente	13	12	12	15	12
36	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	Bueno	11	8	10	15	12
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
38	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	30	Deficiente	8	6	5	7	4
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	25	Deficiente	5	4	4	7	5

40	3	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	37	Poco deficiente	13	8	5	6	5	
41	3	3	2	3	1	3	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	46	Regular	12	7	7	11	9
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	25	Deficiente	5	4	4	7	5
43	1	3	1	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	52	Bueno	11	8	8	15	10
44	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	3	48	Regular	11	8	8	13	8
45	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	1	1	2	39	Poco deficiente	8	6	7	11	7
46	1	2	1	2	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	50	Bueno	7	10	8	15	10
47	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	3	2	3	2	2	2	39	Poco deficiente	8	6	6	10	9
48	1	3	1	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	2	43	Regular	11	7	7	11	7
49	1	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	54	Bueno	11	10	10	15	8
50	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	35	Poco deficiente	11	8	5	7	4
51	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	30	Deficiente	9	6	5	6	4
52	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	31	Poco deficiente	9	7	5	6	4
53	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	34	Poco deficiente	11	7	5	7	4
54	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	34	Poco deficiente	9	9	5	7	4
55	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	32	Poco deficiente	11	6	4	6	5
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	25	Deficiente	5	4	5	7	4
57	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	26	Deficiente	7	4	5	6	4
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	25	Deficiente	5	4	5	7	4
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	25	Deficiente	5	4	5	7	4
60	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	31	Poco deficiente	7	8	5	6	5

61	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	32	Poco deficiente	7	9	5	7	4	
62	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	31	Poco deficiente	7	9	5	5	5	
63	1	1	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	36	Poco deficiente	9	9	6	7	5
64	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	34	Poco deficiente	9	9	5	7	4	
65	1	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	34	Poco deficiente	9	9	4	7	5	
66	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	31	Poco deficiente	7	9	4	7	4	
67	1	1	3	1	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	34	Poco deficiente	9	9	5	7	4	
68	1	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	35	Poco deficiente	11	9	4	7	4	
69	1	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	37	Poco deficiente	11	9	5	7	5	
70	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	32	Poco deficiente	7	9	4	7	5	
71	3	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	38	Poco deficiente	13	9	4	7	5	
72	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	27	Deficiente	5	6	4	7	5	
73	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	34	Poco deficiente	11	9	4	6	4	
74	3	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27	Deficiente	9	4	5	5	4	
75	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	50	Bueno	12	9	9	11	9	
76	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	31	Poco deficiente	7	4	6	7	7	
77	1	1	1	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	34	Poco deficiente	9	7	6	7	5	
78	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	27	Deficiente	7	5	5	6	4	
79	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	28	Deficiente	7	6	5	6	4	
80	3	3	1	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	37	Poco deficiente	13	6	6	7	5	
81	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	26	Deficiente	7	4	5	5	5	

10 1	1	1	1	3	1	3	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	33	Poco deficiente	7	9	5	7	5
10 2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	29	Deficiente	7	8	4	6	4
10 3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	36	Poco deficiente	9	9	6	7	5
10 4	1	3	3	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	33	Poco deficiente	9	9	5	6	4
10 5	3	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	38	Poco deficiente	11	9	7	7	4
10 6	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	35	Poco deficiente	9	8	7	7	4
10 7	3	1	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	Poco deficiente	9	10	8	5	4
10 8	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	41	Regular	11	9	8	8	5
10 9	3	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	38	Poco deficiente	9	8	8	8	5
11 0	3	1	1	1	1	3	3	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	35	Poco deficiente	7	9	6	8	5

11 1	1	3	3	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	34	Poco deficiente	9	7	6	7	5
11 2	3	1	3	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	35	Poco deficiente	9	8	6	7	5
11 3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	1	1	36	Poco deficiente	7	8	6	10	5
11 4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	28	Deficiente	7	4	4	8	5
11 5	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	34	Poco deficiente	9	7	5	8	5
11 6	3	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	32	Poco deficiente	9	6	6	6	5
11 7	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	46	Regular	11	8	7	11	9
11 8	3	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	32	Poco deficiente	11	6	4	7	4
11 9	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	40	Regular	13	8	8	7	4
12 0	1	1	1	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	42	Regular	9	10	9	9	5

12 1	3	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	41	Regular	11	8	8	9	5
12 2	1	1	1	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	37	Poco deficiente	9	9	7	7	5
12 3	1	3	1	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	42	Regular	11	9	8	9	5
12 4	2	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	Poco deficiente	12	10	7	5	4
12 5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	7	4	4	5	4
12 6	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	43	Regular	13	10	6	9	5
12 7	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	40	Regular	15	9	5	6	5
12 8	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	40	Regular	13	10	6	6	5
12 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
13 0	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	40	Regular	13	10	5	7	5

13 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
13 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
13 3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	51	Bueno	13	9	8	12	9
13 4	3	3	1	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	40	Regular	13	9	6	7	5
13 5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	7	4	4	5	4
13 6	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	40	Regular	13	9	6	7	5
13 7	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	38	Poco deficiente	13	9	4	7	5
13 8	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	Deficiente	13	4	4	5	4
13 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
14 0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	44	Regular	10	8	8	10	8

14 1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	Excelente	14	12	12	15	12
14 2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	Excelente	13	12	12	15	12
14 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Excelente	15	12	12	15	12
14 4	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	34	Poco deficiente	11	6	4	7	6		
14 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	24	Deficiente	5	4	4	6	5		
14 6	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	28	Deficiente	7	4	6	7	4		
14 7	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	26	Deficiente	5	6	4	7	4		
14 8	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	28	Deficiente	5	6	4	7	6		
14 9	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	7	4	4	5	4		
15 0	1	1	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	33	Poco deficiente	11	8	4	6	4		

16 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
16 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
16 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
16 4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Excelente	11	12	12	15	12
16 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
16 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	24	Deficiente	5	4	4	6	5
16 7	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	33	Poco deficiente	6	8	8	6	5
16 8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
16 9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
17 0	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	33	Poco deficiente	11	7	6	5	4

17 1	1	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	37	Poco deficiente	13	7	5	7	5
17 2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	32	Poco deficiente	7	7	6	7	5
17 3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	30	Deficiente	9	6	4	7	4
17 4	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	Deficiente	11	4	4	5	4
17 5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	29	Deficiente	9	4	4	7	5
17 6	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	Deficiente	9	6	4	5	4
17 7	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	Deficiente	9	4	4	5	4
17 8	3	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	31	Poco deficiente	9	6	5	6	5
17 9	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	Deficiente	9	4	4	5	4
18 0	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	33	Poco deficiente	11	4	6	7	5

18 1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	29	Deficiente	9	6	4	5	5
18 2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	37	Poco deficiente	15	6	6	5	5	
18 3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	30	Deficiente	11	4	5	5	5	
18 4	3	3	1	3	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	34	Poco deficiente	13	7	4	5	5	
18 5	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	32	Poco deficiente	13	4	4	6	5	
18 6	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	27	Deficiente	7	6	4	6	4	
18 7	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36	Poco deficiente	13	8	6	5	4	
18 8	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	Deficiente	9	6	5	5	4	
18 9	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38	Poco deficiente	9	10	10	5	4	
19 0	1	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	32	Poco deficiente	11	6	4	7	4	

19 1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	Deficiente	9	4	4	5	4
19 2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	Deficiente	11	4	4	5	4
19 3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	7	4	4	5	4
19 4	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28	Deficiente	7	8	4	5	4
19 5	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	32	Poco deficiente	7	8	6	6	5
19 6	1	3	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	Poco deficiente	9	8	6	5	4
19 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	Deficiente	5	4	4	5	4
19 8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	7	4	4	5	4
19 9	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	28	Deficiente	7	6	5	5	5
20 0	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	59	Excelente	15	10	12	12	10

20 1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	48	Regular	8	5	12	13	10
20 2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	2	37	Poco deficiente	7	6	8	8	8	
20 3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	1	2	2	43	Regular	10	8	8	9	8	
20 4	1	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	36	Poco deficiente	11	8	6	6	5	
20 5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	Deficiente	7	4	4	5	4	
20 6	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	Regular	10	7	8	10	8	
20 7	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43	Regular	9	8	8	10	8	
20 8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Excelente	15	12	12	15	12	
20 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Excelente	15	12	12	15	12	

Base de datos de la variable 2

Id	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	D1	D2	V2	Nivel_V2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	6	7	13	Muy insatisfecho
2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	6	8	14	Muy insatisfecho
3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	9	10	19	Muy insatisfecho
4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	22	23	45	Satisfecho
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	24	47	Satisfecho
6	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	7	10	17	Muy insatisfecho
7	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	7	8	15	Muy insatisfecho
8	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	15	14	29	Insatisfecho
9	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	15	15	30	Insatisfecho
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho
11	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	10	10	20	Muy insatisfecho
12	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	15	16	31	Insatisfecho
13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	6	9	15	Muy insatisfecho
14	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	25	25	50	Satisfecho
15	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	8	8	16	Muy insatisfecho
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	29	29	58	Muy satisfecho
17	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	11	9	20	Muy insatisfecho
18	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	16	17	33	Medio satisfecho

19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho
20	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	14	14	28	Insatisfecho
21	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	14	13	27	Insatisfecho
22	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	16	18	34	Medio satisfecho
23	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	14	13	27	Insatisfecho
24	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	15	18	33	Medio satisfecho
25	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	10	10	20	Muy insatisfecho
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	12	13	25	Insatisfecho
27	2	2	2	3	2	3	2	3	1	4	3	3	14	16	30	Insatisfecho
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	19	18	37	Medio satisfecho
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	17	16	33	Medio satisfecho
30	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	8	11	19	Muy insatisfecho
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	17	19	36	Medio satisfecho
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	23	25	71	Satisfecho
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	17	17	34	Medio satisfecho
34	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	22	23	45	Satisfecho
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	25	25	50	Satisfecho
36	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	22	18	40	Medio satisfecho
37	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	9	10	19	Muy insatisfecho
38	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	13	16	29	Insatisfecho
39	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	12	15	27	Insatisfecho
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	18	20	38	Medio satisfecho

41	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	22	20	42	Satisfecho
42	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	15	15	30	Insatisfecho
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	19	20	39	Medio satisfecho
44	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	20	16	36	Medio satisfecho
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	18	16	34	Medio satisfecho
46	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	22	21	43	Satisfecho
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	19	18	37	Medio satisfecho
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	44	Satisfecho
49	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	22	20	42	Satisfecho
50	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	17	13	30	Insatisfecho
51	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	13	13	26	Insatisfecho
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho
53	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	17	17	34	Medio satisfecho
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	17	17	34	Medio satisfecho
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho
60	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	12	23	Insatisfecho
61	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	10	11	21	Muy insatisfecho
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	12	13	25	Insatisfecho

63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	18	17	35	Medio satisfecho
64	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	18	35	Medio satisfecho
65	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	16	17	33	Medio satisfecho
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	12	13	25	Insatisfecho
67	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	18	34	Medio satisfecho
68	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	17	17	34	Medio satisfecho
69	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	18	34	Medio satisfecho
70	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	15	14	29	Insatisfecho
71	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	16	16	32	Medio satisfecho
72	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	14	13	27	Insatisfecho
73	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	17	15	32	Medio satisfecho
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho
75	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	26	27	53	Muy satisfecho
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	18	16	34	Medio satisfecho
77	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	15	17	32	Medio satisfecho
78	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	14	14	28	Insatisfecho
79	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	16	18	34	Medio satisfecho
80	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	17	15	32	Medio satisfecho
81	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	10	11	21	Muy insatisfecho

82	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	8	7	15	Muy insatisfecho	
83	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	8	10	18	Muy insatisfecho	
84	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	10	9	19	Muy insatisfecho	
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho	
86	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	16	15	31	Insatisfecho	
87	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	13	14	27	Insatisfecho	
88	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	7	9	16	Muy insatisfecho	
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho	
90	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	11	10	21	Muy insatisfecho	
91	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	9	8	17	Muy insatisfecho	
92	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	9	10	19	Muy insatisfecho	
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	12	10	22	Insatisfecho
94	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	9	8	17	Muy insatisfecho	
95	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	15	16	31	Insatisfecho	
96	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	16	15	31	Insatisfecho	
97	2	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	16	15	31	Insatisfecho	
98	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	19	19	38	Medio satisfecho	
99	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	21	19	40	Medio satisfecho	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho	
101	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	14	14	28	Insatisfecho	
102	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	16	16	32	Medio satisfecho	

103	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	16	15	31	Insatisfecho
104	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	19	20	39	Medio satisfecho
105	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	17	24	41	Satisfecho
106	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	19	24	43	Satisfecho
107	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	18	16	34	Medio satisfecho
108	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	18	22	40	Medio satisfecho
109	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	18	18	36	Medio satisfecho
110	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	16	16	32	Medio satisfecho
111	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	14	18	32	Medio satisfecho
112	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	18	16	34	Medio satisfecho
113	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	4	16	18	34	Medio satisfecho
114	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	11	10	21	Muy insatisfecho
115	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	13	15	28	Insatisfecho
116	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	13	13	26	Insatisfecho
117	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	15	16	31	Insatisfecho
118	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	13	14	27	Insatisfecho
119	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	18	35	Medio satisfecho
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	18	16	34	Medio satisfecho
121	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	17	17	34	Medio satisfecho
122	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	18	16	34	Medio satisfecho

123	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	17	16	33	Medio satisfecho
124	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	16	15	31	Insatisfecho
125	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	9	11	20	Muy insatisfecho
126	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	20	15	35	Medio satisfecho
127	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	2	20	16	36	Medio satisfecho
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	18	18	36	Medio satisfecho
129	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	10	8	18	Muy insatisfecho
130	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	15	15	30	Insatisfecho
131	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	9	10	19	Muy insatisfecho
132	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	9	10	19	Muy insatisfecho
133	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	21	22	43	Satisfecho
134	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	15	15	30	Insatisfecho
135	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	8	9	17	Muy insatisfecho
136	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	15	16	31	Insatisfecho
137	4	2	4	2	2	4	3	2	2	4	3	4	18	18	36	Medio satisfecho
138	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	15	15	30	Insatisfecho
139	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	10	10	20	Muy insatisfecho
140	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	22	20	42	Satisfecho
141	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	21	20	41	Satisfecho
142	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	21	22	43	Satisfecho
143	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	22	20	42	Satisfecho
144	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	14	17	31	Insatisfecho

145	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	13	14	27	Insatisfecho
146	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	10	9	19	Muy insatisfecho
147	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	10	10	20	Muy insatisfecho
148	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	10	10	20	Muy insatisfecho
149	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	10	10	20	Muy insatisfecho
150	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	7	10	17	Muy insatisfecho
151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho
152	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	9	8	17	Muy insatisfecho
153	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	21	20	41	Satisfecho
154	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	20	18	38	Medio satisfecho
155	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	16	14	30	Insatisfecho
156	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	14	16	30	Insatisfecho
157	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	9	10	19	Muy insatisfecho
158	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	8	9	17	Muy insatisfecho
159	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	12	Muy insatisfecho
160	1	2	2	3	1	3	3	3	1	1	3	3	12	14	26	Insatisfecho
161	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	14	14	28	Insatisfecho
162	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	1	10	14	24	Insatisfecho
163	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	1	1	12	14	26	Insatisfecho
164	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	21	20	41	Satisfecho
165	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	8	10	18	Muy insatisfecho
166	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	16	15	31	Insatisfecho

167	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	16	16	32	Medio satisfecho
168	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	9	11	20	Muy insatisfecho
169	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	9	8	17	Muy insatisfecho
170	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	17	17	34	Medio satisfecho
171	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	17	17	34	Medio satisfecho
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	18	17	35	Medio satisfecho
173	2	3	1	2	4	2	2	1	2	3	2	2	14	12	26	Insatisfecho
174	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	13	12	25	Insatisfecho
175	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	12	12	24	Insatisfecho
176	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	13	13	26	Insatisfecho
177	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2	13	13	26	Insatisfecho
178	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	14	16	30	Insatisfecho
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	12	12	24	Insatisfecho
180	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	18	18	36	Medio satisfecho
181	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	3	21	21	42	Satisfecho
182	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	16	16	32	Medio satisfecho
183	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	14	14	28	Insatisfecho
184	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	15	16	31	Insatisfecho
185	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	13	15	28	Insatisfecho
186	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	12	25	Insatisfecho
187	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	15	16	31	Insatisfecho
188	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	12	23	Insatisfecho
189	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	9	10	19	Muy insatisfecho

190	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	10	9	19	Muy insatisfecho
191	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	8	10	18	Muy insatisfecho
192	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	8	12	20	Muy insatisfecho
193	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	9	8	17	Muy insatisfecho
194	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	8	10	18	Muy insatisfecho
195	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	10	11	21	Muy insatisfecho
196	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	13	13	26	Insatisfecho
197	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	10	10	20	Muy insatisfecho
198	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	13	13	26	Insatisfecho
199	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	12	13	25	Insatisfecho
200	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	23	22	45	Satisfecho
201	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	22	22	44	Satisfecho
202	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	22	21	43	Satisfecho
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	48	Satisfecho
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	18	19	37	Medio satisfecho
205	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	10	12	22	Insatisfecho
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	24	48	Satisfecho
207	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	21	22	43	Satisfecho
208	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	24	21	45	Satisfecho
209	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	22	24	46	Satisfecho

Anexo 4

Fotos



