



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Programa de intervención educativa y satisfacción del  
usuario externo del centro de salud ascensión -  
Huancavelica, Perú - 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTOR:**

Br. Mariluz Eugenia Contreras Curichahua

**ASESOR:**

Dr. Palomino Torres Edgardo Félix

**SECCIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

# JURADO CALIFICADOR

---

**Mg.**.....  
**Presidente**

---

**Dr.** .....  
**Secretario**

---

**Mg.** .....  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi madre que descansa al lado de Dios y que sus recuerdos estarán siempre en mí. Valiente y luchadora que nos enseñaste a la unidad y solidaridad. A Mis hermanos, por el apoyo en todo momento. A mis hijos, Andrei, Juan y Alexis quienes con su comprensión y paciencia me permitieron crecer y lograr mis anhelos. Todo esfuerzo que realizo es pensando en ustedes.

A mi esposo, por su perseverancia, comprensión y apoyo incondicional día a día. A los seres más adorados que son el orgullo de mi vida.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme y confortarme para mi crecimiento personal y profesional porque con él todo está previsto.

A la Universidad Cesar Vallejo formadores de profesionales exitosos con calidad educativa

Dr. Palomino Torres, Edgardo Félix por ser mi asesor de Tesis, dedicado, comprometido con su enseñanza y estímulo para el logro de objetivos.

Al jefe del Centro de Salud Ascensión por su autorización para la recolección de datos y a todos los usuarios que acuden a ser atendidos. Sin el apoyo de ellos hubiera sido imposible finalizar la tesis. Gracias por confiar en mí, como siempre lo han hecho. Agradezco a mis maestros por la enseñanza que proporcionaron con altruismo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mariluz Eugenia Contreras Curichahua, estudiante del programa, Maestría en gestión de los servicios de la salud. Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado(a) con DNI N° 23267004, con la tesis titulada; “Programa de intervención educativa y satisfacción del usuario externo del centro de salud ascensión - Huancavelica, Perú – 2018”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría

El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente

El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para una revista

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

Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Lugar y Fecha: Trujillo Julio del 2018.



.....  
Nombres y Apellidos: Mariluz Eugenia Contreras Curichahua

DNI. N° 23267004

## **PRESENTACIÓN**

Señores jurados les presento a ustedes la tesis de investigación titulada; “Programa de intervención educativa y satisfacción del usuario externo del centro de salud ascensión - Huancavelica, Perú - 2018”. Cuyo objetivo es Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018. En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado profesional de Magister en gestión de los servicios en salud. Para mayor comprensión se divide en siete capítulos: En el primer capítulo se presenta la introducción con los aspectos relacionados al problema, trabajos previos, teorías relacionados al tema de investigación, segundo capítulo referente a la metodología, diseño de investigación, variables, operacionalización, técnicas e instrumentos el tercer capítulo presenta la descripción de los resultados obtenidos, confrontando el marco teórico con los resultados obtenidos. capítulo cuatro se señala la discusión de acuerdo a los resultados obtenidos. capítulo cinco se detalla las conclusiones de la presente tesis dando respuesta a los objetivos y a la hipótesis planteada e interpretación de los resultados más relevantes del análisis estadístico. capítulo seis se propone las recomendaciones para el personal de salud del centro de salud ascensión. Finalmente, en el capítulo siete se da a conocer toda la referencia bibliográfica consultada utilizando las reglas de APA, en los anexos se presenta las evidencias del trabajo de investigación, instrumentos utilizados, matriz de validación, matriz de consistencia. La presente investigación permitirá generar programas de implementación para optimizar la calidad de servicio a los usuarios que acuden para su atención y sirva de base para otras investigaciones.

**LA Autora**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>xi</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>12</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos.....	26
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>28</b>
<b>MÉTODO</b> .....	<b>28</b>
2.2. Variables, operacionalización .....	28
2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	32
2.5. Métodos de análisis de datos .....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>34</b>
<b>RESULTADOS</b> .....	<b>34</b>
3.1. RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO .....	35
3.2. RESULTADOS A NIVEL INFERENCIAL .....	38
3.2.1. NORMALIDAD DE LAS PUNTUACIONES.....	38
3.2.2. DETERMINACIÓN ..... DE LA INCIDENCIA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA.....	40
3.2.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE INVESTIGACIÓN ....	41
3.2.4. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	43
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>46</b>
<b>DISCUSIÓN</b> .....	<b>46</b>
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>49</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>49</b>
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>51</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>CAPITULO VIII</b> .....	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>54</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Resultados de la satisfacción del usuario externo.....	35
<b>Tabla 2:</b> Resultados de la satisfacción del usuario externo según dimensiones.....	36
<b>Tabla 3:</b> Resultados del perfil de la satisfacción del usuario externo.....	38
<b>Tabla 4:</b> Resultados del impacto del programa de intervención educativa en las dimensiones de la satisfacción del usuario externo.....	40
<b>Tabla 5:</b> Resultados del ANCOVA para la incidencia del programa de intervención educativa en la satisfacción del usuario externo .....	42
<b>Tabla 6:</b> Estadísticas para la verificación de las hipótesis específicas .....	43



## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico 1:</b> Diagrama de Ishikawa para la relación de las variables y dimensiones. .....	35
<b>Grafico 2:</b> Diagrama de resultados de la satisfacción del usuario externo.....	36
<b>Grafico 3:</b> <i>Diagrama de la satisfacción del usuario externo.....</i>	37
<b>Grafico 4:</b> Diagrama del perfil de la satisfacción del usuario externo. ....	38
<b>Grafico 5:</b> <i>Estadísticas descriptivas y de bondad de ajuste.....</i>	39
<b>Grafico 6:</b> <i>Estadísticas descriptivas y de bondad de ajuste.....</i>	40
<b>Grafico 7:</b> <i>Diagrama de la distribución "F".....</i>	42

**RESUMEN** En la actualidad la percepción y expectativa de los usuarios es de vital importancia para las organizaciones prestadoras de salud porque la eficacia en la prestación del servicio es de prioridad nacional.

En cuanto a la educación en salud requiere de mayor implementación de enfoques y estrategias que facilite el fortalecimiento de la participación ciudadana. En base a esta premisa, la presente tesis titulada “Programa de intervención educativa y satisfacción del usuario externo del centro de salud ascensión - Huancavelica, Perú - 2018” estuvo orientada a demostrar la incidencia.

El objetivo de la investigación es determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018. En cuanto a la tipología es una investigación no experimental; el diseño de tipo Expost facto método que guía el proceso de investigación. La población lo conformaron los usuarios que acuden al centro de salud ascensión, en cuanto a mi muestra fue aleatoria a 102 usuarios, realizo la medición de la satisfacción de usuario externo con la aplicación del cuestionario encuesta SERVQUAL a una muestra aleatoria del centro de salud ascensión. para la sistematización de los datos se utilizó un software estadístico de procesamiento de datos el SPSS versión 25. Los resultados obtenidos muestran que se ha encontrado evidencias para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna tiene una distribución normal La tipificación del resultado al realizar la medición nos muestra que el 4,9% de usuarios tienen satisfacción muy desfavorable, el 12,7% desfavorable, el 58,8% favorable y el 23,5% muy favorable. Evidentemente la categoría de favorable viene prevaleciendo en el estudio.

Con una incidencia significativa y positiva en la satisfacción del usuario

**PALABRAS CLAVE:** intervención educativa, satisfacción del usuario externo

## **ABSTRAC**

Currently, the perception and expectation of users is of paramount importance for healthcare organizations because the quality of service provision is a national priority.

In terms of health education requires greater implementation of approaches and strategies that facilitate the strengthening of citizen participation there are great challenges for health professionals to agree, negotiate policies and projects in improving the health of the population. Based on this premise, this thesis entitled "Program of educational intervention and satisfaction of the external user of the ascension health center - Huancavelica, Peru - 2018" was aimed at demonstrating the incidence.

The objective of the research is to determine how the application of the Educational Intervention Program affects the satisfaction of the external user of the Ascension Health Center - Huancavelica, Peru - 2018. Regarding the typology, it is a non-experimental research; The design of type Expect facto method that guides the research process. The population was made up of the users who come to the ascension health center, as far as my sample was randomized to 102 users, I measured the satisfaction of external users with the SERVQUAL survey questionnaire application to a random sample of the health center ascension. for the systematization of the data, statistical data processing software SPSS version 25 was used. The results obtained show that evidence has been found to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis has a normal distribution.

Measurement shows us that 4.9% of users have very unfavorable satisfaction, 12.7% unfavorable, 58.8% favorable and 23.5% very favorable. Obviously the favorable category is prevailing in the study.

In conclusion, general It has been determined that the educational intervention program has a positive and significant impact on the satisfaction of the external user of the Ascension Health Center - 2018.

**PALABRAS CLAVE:** intervención educativa, satisfacción del usuario externo

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCION**

#### **1.1. Realidad problemática**

La satisfacción es la restitución armoniosa del sujeto con su contorno adyacente, no es sencilla de satisfacer las necesidades humanas si se entendiera podríamos lograr el cambio positivo en los usuarios. (OMS).

En la actualidad la percepción y expectativa de los usuarios es de suma importancia para las organizaciones prestadoras de salud porque la eficacia en la asistencia del servicio es de prioridad nacional. La satisfacción es la restitución armoniosa del sujeto con su contorno adyacente, no es sencilla de satisfacer las necesidades humanas si se entendiera podríamos lograr el cambio positivo en los usuarios. (OMS).

Según Instituto (2010), obtuvo en la encuesta nacional que la satisfacción de usuario en consultorio externa. El 60.2% citan el tiempo de espera para el cuidado es extenso y 57,3% esperaron de 46 a más minutos para su atención y 62,2% consulta de gineco obstetricia, servicio de cirugía 60.1% y medicina 57,5%.

En estos últimos años se ha percibido grades voluntades y variadas iniciativas para la medición sobre calidad de bienestar de los clientes, estas entidades de salud ante la gran demanda existen un incremento de insatisfacción de los beneficiarios (Salud, 2012)

En cuanto a la educación en salud requiere de mayor implementación de enfoques y estrategias que facilite el fortalecimiento de la participación ciudadana existen grandes retos para los profesionales de la salud para concertar, negociar las políticas y proyectos en la mejora de salud de la población. Pretende el

perfeccionamiento de capacidades y destrezas en el equipo de salud multidisciplinario para promover la salud de la población el fomento de los estilos de vida busca a largo plazo la educación social de una cultura de la salud orientada a prácticas de autocuidado y entornos saludables. (salud, 2005).

Los dificultades de salud de hoy son multicausales y complejos, requieren gestiones articuladas comprometidos en el cambio de actitud y asistencia de los clientes y se debe enfatizar la educación para la salud como una herramienta para concientizar a la población sobre su salud es por ello con la presente investigación mejoraremos los estándares de calidad de servicio en los diferentes ambientes del establecimiento de salud ascensión con la aplicación del programa de intervención educativa se utilizara diferentes estrategias para contribuir con la satisfacción del usuario externo.(Publica,2006).

## **1.2. Trabajos previos**

Internacional

**Santamaría** (2016) Realizo el trabajo titulado “Satisfacción del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial general de Latacunga”, el 46% que el trato fue bueno, y un 31% que fue regular, 14% que no respondió a la pregunta. Por otro lado, las 3 incidencias de menos representatividad fueron las de malo, con un 6% y un 3% con un calificativo de muy bueno, ninguno de los encuestados evaluó el trato como pésimo. En conclusión, la presentación personal de los colaboradores en la recepción y seguridad está entre buena y regular, por ello puede y debe ser mejorada”.

**Rodríguez** (2013) Desarrollo la investigación de “Estrategia educativa sobre promoción en salud sexual y reproductiva para adolescentes y jóvenes universitarios de Cuba” se aplicó técnicas cuantitativas y cualitativas. utilizo un cuestionario estructurado en 592 estudiantes de dos instituciones universitarias en La Habana, En conclusión, se utilizó el diseño de la estrategia educativa que transfiere a promover una ideología comprometido sobre salud sexual y reproductiva en los estudiantes. Su creación ha sido posible y ha dado buenos efectos en los adolescentes y jóvenes.

**Vargas**(2013) En su trabajo de investigación titulado “Calidad en la prestación de servicios de Salud: Parámetros de medición realizado en Venezuela” en su

conclusión menciona que para organizar el mayor grado de satisfacción en el usuario, es significativo que la entidad prestadora garantice la calidad en la asistencia de salud, que contenga primordialmente su planeación, control, aseguramiento y evaluación dentro de un programa de gestión debidamente planificado, donde son fundamentales los parámetros de medición de la calidad en la prestación del servicio”.

**Cervantes** (2014) En su investigación titulada "Propuestas para la medición al cliente y analiza la calidad percibida por el usuario del servicio de emergencia del Hospital Dr. Enrique Baltodano Briceño de Liberia. San José, Costa Rica". “En la encuesta se logró identificar que el 74% respondió afirmativamente, el 19% en forma negativa y hubo un 7% que no respondió algunas de las preguntas. En conclusión, la evaluación general de calidad de la atención es positiva y se traduce en que el usuario estuvo satisfecho con la atención recibida”.

**Velásquez** (2011) En la investigación realizada sobre “Efecto de la aplicación de un programa educativo con perspectiva cultural para cuidadores de personas ancianas en situación de discapacidad y pobreza en un sector de Bogotá – Colombia”. Se encuestó a 56 cuidadores familiares, 37 grupo experimental (ge) y 19 grupo control (gc). Resultados La autopercepción en salud y depresión no presentaron diferencias significativas.

**Ramírez y Pimentel** (2011) investigó “El nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a la Emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona (República Dominicana)”. “Como resultado se logró que el servicio prestado por el personal de salud excelente al 26.9%, muy bueno 31.6%, malo 22%, y muy malo para el 16.9%, lo que demuestra que la gran mayoría está satisfecha con el servicio prestado. Los aspectos insatisfactorios de la Emergencia es la atención no rápida, maltrato por el personal, falta de condiciones físicas del lugar, falta de utensilios médicos y sala de emergencia muy ruidosa”.

**Bustamante** (2011) en su trabajo de investigación “Encuestó a 373 pacientes dados de alta del servicio de urgencias del Hospital Clínica de Barcelona (España)”. “Obtuvo que el 42,4% contestó que su experiencia había sido totalmente satisfactoria, el 50,1% satisfactoria y el 7,5% no satisfactoria. Las variables que influían en una experiencia no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de

espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso”.

### **Nacional**

**Barreto (2016)** En la investigación sobre “Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el hospital general Huacho”, “El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población es de 40 padres. La técnica utilizada es la encuesta y el una escala de Likert modificada, que fue aplicado previo consentimiento informado y se concluye que la mayoría de los padres expresan una satisfacción de media a alta, donde la enfermera le explica lo que hace, le saluda por su nombre al ingreso del servicio, en algunas ocasiones muestra desinterés por sus inquietudes e indiferencia por el tratamiento; seguido de un porcentaje mínimo expresa que es baja porque el trato de la enfermera no le invita a expresar lo que siente, se muestra impaciente ante las dudas e inquietudes”.

**Casanova (2015)** Realizo investigación sobre “Factores asociados en la percepción de la relación médico-paciente en los médicos que laboran en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, “El 46.7% apreciaba la presencia de una buena relación médico-paciente. En Conclusión, El nivel de satisfacción global fue de 92.2% de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina, Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en la caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio”.

**Ramos (2015)** Desarrollo la tesis sobre “Componentes agrupados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de Picsi”. Como resultado revelan un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción. En su dimensión Seguridad con 96,13%, Empatía con 91,3% y Aspectos Tangibles y la Fiabilidad con 64,3% y 64,2% respectivamente, y con mayor grado de insatisfacción es la Capacidad de Respuesta con un 87,81% de población que no ve reflejada sus expectativas y en la pregunta 9 hay un 75% de la población insatisfecha.

**Ángela (2015)** En su investigación titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015”. Los usuarios están satisfechos

con la atención en un 92.2%. Las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF 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%).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Programa educativo**

“Es un paso permanente que comienza la mejora en el proceso integral del personal de salud, en el acontecer habitual del trabajo en equipo, el ambiente adecuado, la investigación de las necesidades reales y frecuentes, como los instrumentos y escenarios más apropiadas para producir tal aprendizaje". (Davini, 1995).

Un evento es una realización específica que un plan, con unos objetivos más definidos, y de una duración más corta. Conformado por diferentes programas:

**Promoción de salud.** - Es un proceso que busca lograr competencias, buscar los mecanismos administrativos, organizativos y políticos que proporcionen a las personas, a tener mayor control sobre su salud con la finalidad de mejorarla. Busca lograr un estado de bienestar Biopsicosocial en los individuos y/o colectividad que puedan identificar, lograr aspiraciones, satisfacer necesidades y poder hacer frente a su entorno.

Es un proceso que comunica, incentiva, apoya a la población a proteger y conservar experiencias, condiciones de vida sanas, adopta los cambios ambientales, necesarios para proporcionar objetivos comunes que administra la formación profesional y la investigación.

**La Educación para la Salud (EPS).** - Representa una nueva perspectiva en la asistencia sanitaria en la atención primaria en salud-enfermedad, en proteger a la población, en las relaciones técnicas saludables y métodos.

Es un proceso instructivo administrado a desarrollar, motivar e instruir en aquellos principios que inciden sobre la población en general teniendo en cuenta los determinantes de la salud.

Es pilar de la promoción de la salud la responsabilidad de lograr un entorno de equidad mediante aplicación de los enfoques transversales que busca desenvolver destrezas personales y generar diferentes dispositivos y se eduquen a



las comunidades e individuos de todas las edades para tomar decisiones sanas.

“La educación para la salud se fundamenta en afirmar que las políticas públicas beneficien esa aceptación de decisiones saludables y en procurar influir en los determinantes, complejos y sinérgicos de la salud que manejan fuera del sector sanitario a nivel individual, doméstico, comunitario, nacional y mundial”. (OMS, 2000).

**Modelo de Abordaje de la Promoción de la Salud.** - Contiene las bases teóricas y metodológicas, para orientar las injerencias de promoción de la salud en el nivel nacional, regional y local, dispuesto en el cumplimiento de sus lineamientos de Política.

Según MINSA, El modelo trata del desarrollo humano como pretensión para alcanzar por la promoción de la salud y de recuperar la integridad del ser humano al momento de estructurar la respuesta social en salud, colocando a la persona y su familia como el centro de nuestra misión, respetando la realidad heterogénea del país.

**Modelo biomédico.** - Se basa a principios de la Ciencia médica clínica, los métodos son unilaterales y en función del individuo enfermo. Este enfoque considera el comportamiento individual como factor etiológico de la enfermedad, cuyo objetivo es la transformación de conductas individuales ya arraigados. No se programa la prevención integral de los mismos con modelos integrales de realización en otros sectores sociales. Metodológicamente, diseña el aporte de sapiencias como elemento suficiente para obtener el objetivo planteado a la adhesión del paciente al tratamiento.

**Modelo informativo.** – Es de carácter biologicista, recoge algunas directrices psicologicistas en la estrategia para la modificar el comportamiento es similar al biomédico en cuanto al modo de entender los determinantes del comportamiento, es decir, la falta de información como causa de la patología.

**Modelo Convencional o de Creencias en Salud.** - Es una proposición de la esperanza de valores que intenta predecir y explicar el comportamiento en salud.

Tiene los siguientes elementos:

- Preparación psicológica del individuo para recoger una decisión de Salud. El hecho de adoptar o no la decisión positiva dependen de las "creencias"

individuales, de las "percepciones" que sobre la realidad se tengan.

- Las señales para la transformación de comportamiento, denominadas "estimulo de acción". Estas inducciones, que pueden ser tanto internas percepciones del estado somático, como externas campañas informativas, sacarían a la luz las creencias, percepciones y por tanto la intencionalidad de comportamiento en concordancia con la medida preventiva.
- Asume que variables sociodemográficas y estructurales puedan influir en las percepciones, pero no las considera como directamente causales de conductas de Salud específicas.

**Modelo de decisiones en salud (M.D.S.).** - Psicologicista, basado en el estándar anterior y en un intento de superar las críticas sobre las predilecciones del paciente en relación con el cumplimiento terapéutico, Eraker y Cols. Proponen un nuevo modelo dirigido fundamentalmente a explicar el cumplimiento terapéutico.

**Modelo persuasivo-motivacional de corte psicologicista.** - Modelo preventivo, actitudinal o K.A.P (Knowledge, actitudes, prácticas) y redactado por O Neill, Necesidad de incluir la motivación tras el proceso de información, para la consecución de determinados hábitos. "La información cambia los conocimientos y la motivación las actitudes"(1979).

**Modelo pragmático o multifactorial.** - Asumido por la O.M.S. Enfoque multifactorial de la Formación para la Salud. La promoción de la Salud influye sobre el individuo y el medio ambiente.

Utilizar el modelo persuasivo-motivacional (información + motivación) para modificar Actitudes y dejar el camino abierto.

priorizar las eventualidades situacionales: medio ambiente físico, psicosocial y sociocultural.

Abastecimiento de información Veraz, completa, comprensible.

Manifestación, atención y comprensión del mensaje.

Usar la fuente de información más adecuada.

Repetir la información a través de varios medios.

Conativos: intenciones frente al estímulo.

Cambio de actitud (motivación)

**Actitud:** Predisposición mental adquirida y duradera a comportarse de una forma

determinada frente objetos, personas o situaciones.

Depende de factores:

- **Cognitivos:** lo que saben del estímulo.
- **Afectivos:** lo que sienten hacia el estímulo.
- **Conativos:** intenciones frente al estímulo.

**Modificaciones de conducta:**

- Instrucciones claras sobre cómo cambiar la conducta.
- Servicios asequibles de ayuda de cambio.
- Ambiente neutro o favorable: general (político) y comunitario (escuela, familia, trabajo).

**Papel del profesional de la Salud.**

- Informar, Motivar, ayudar a cambiar y a mantener el cambio.
- ¿Cuándo?
- Durante la consulta
- Ante la demanda de medicamento (“¿qué me da para...?”).
- Comprobar la comprensión de las prescripciones.
- Explicar interacciones y efectos varios Obstáculos.
- Falta de tiempo
- Carga de trabajo extra
- Falta de preparación y confianza en su rol
- Actitud negativa de los pacientes

**Tipos de intervención (Manual de Educación para la salud, 2006)**

**Intervenciones educativas.** - Es un proceso amplio y complejo dicha labor surgió desde las docentes en la práctica de acciones de interacción y trascendencias, que busca descubrir problemas causales explicando las alternativas de cambio y transformación de la practica con una perspectiva innovadora.

**Técnica de enseñanza.** - Se refiere a la manera de utilizar los recursos didácticos para el aprendizaje del educando. Es un tipo de acción planificada y llevada a cabo por el propio docente y discente, con el propósito de alcanzar objetivos de aprendizaje concretos, como. Conferencias, mesa redonda, lectura comentada, panel, entre otros.

**Consejería.** - Es un proceso de comunicación interpersonal en el cual una persona ayuda a otra en la toma de decisiones y actuar en consecuencia de acuerdo a la situación en la que se encuentra, Permite establecer con el usuario(a) una negociación a fin de que éste adquiriera compromisos con respecto al cuidado de su salud.

**Consejo/información.** - Radica en una información individualizada sobre los beneficios de un comportamiento saludable y una propuesta de cambio voluntario.

Es una intervención breve que incluye información y propuesta motivadora de cambio a clientes, aprovechando la oportunidad de una consulta o encuentro profesional, a demanda o programado.

**Es necesario tener presente las siguientes interrogantes:** ¿Qué queremos comunicar?, Como lo vamos a comunicar.

**Priorizar los mensajes que se van a lanzar a la población.** Utilizar una comunicación efectiva respetando los minutos de conversación, aplicando técnicas de motivar para un cambio de actitud y/o de comportamiento si puede ser perjudicial para la salud y ayudar a desarrollar actitudes y comportamientos saludables.

#### **Estrategias de comunicación**

- Acoger (eliminar barreras físicas, mirar a la cara, reconocer la necesidad de contacto físico...)
- Escuchar activamente
- Preguntar (propiciar que el paciente hable, realizar preguntas, tanto abiertas como cerradas, hablar lentamente...)
- Empatizar (entender la situación concreta de la persona que nos habla) Centrar el propósito de la conversación y priorizar (repetir lo que dice el paciente, aclarar...)
- Explicar el tratamiento y consejo educativo (aconsejar siempre y nunca enjuiciar)
- Realizar resumen final
- Invitar a una próxima visita

**Educación individual.** – Son consultas organizadas de sesiones educativas programadas y pactadas entre profesional y usuario en las que se trabajan las capacidades cliente sobre un tema (la diabetes, la menopausia, la alimentación, etc.)

**Educación grupal o colectiva.** – Es sesiones programadas, dirigidas a un grupo de usuarios o colectivos, con el fin de mejorar sus capacidades para abordar un determinado problema o temas de salud. También se realizan intervenciones dirigidas a colectivos de la comunidad para aumentar su conciencia sobre factores sociales, políticos y ambientales que influyen en la salud.

**Promoción de salud.** - Aborda las capacidades de las personas como también el entorno social que les rodea e influye en el tema de salud de que se trate. Involucra a la persona, familia y comunidad, es un proceso de cambio orientado a modificar condiciones y los determinantes de la salud. La educación se constituirá como proceso para establecer aprendizajes sobre diferentes aspectos de la salud.

Los establecimientos de salud deben diseñar, ejecutar, monitorear y evaluar un plan anual operativo de información, educación y comunicación social en salud para el cambio de comportamiento que facilite la participación activa interdisciplinaria e intersectorial para el fomento de entornos y estilos de vida saludables a las diferentes audiencias: primaria, secundaria y terciaria. Además, se deben elaborar planes tácticas y estratégicos de acuerdo con el perfil epidemiológico local y del área geográfica de influencia.

Las principales intervenciones que deben ejecutar los establecimientos de salud son las siguientes:

**Elaboración** del plan de acuerdo con los componentes del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y audiencias.

**Involucrar a los usuarios** que demandan atención y grupos, ya sean de mujeres embarazadas, mujeres lactantes y/o cuidadores de niños menores de 5 años, adultos mayores. Adolescentes. Personas que viven con afecciones crónico-degenerativas (diabetes, hipertensión y otras), enfermedades transmisibles (tuberculosis, SIDA y otras).

**Desarrollo de acciones** mediante la utilización de técnicas de enseñanza y ayudas audiovisuales según audiencia

La consejería debe ser desarrollada por personal debidamente capacitado y de acuerdo con una situación específica de la usuaria en los diferentes programas.

Las charlas educativas participativas se deben realizar de acuerdo con la apertura programática o perfil epidemiológico y en forma general o focalizada a grupos

específicos. La técnica debe ser interactiva y con base en una guía metodológica elaborada previamente.

Las demostraciones. permiten la visualización y orientación práctica de procedimientos y deben aplicarse en todos programas de salud

Las entrevistas educativas como técnicas que se deben aplicar para reforzar contenidos educativos relativos a condiciones de salud o enfermedades específicas que por su naturaleza requieren un apoyo técnico.

Para ejecutar las intervenciones educativas antes mencionadas, se debe contar con el apoyo de materiales y recursos audiovisuales de acuerdo con la temática a desarrollar y su disponibilidad, realizándolas de acuerdo a los lineamientos técnicos establecidos por cada programa de salud, aplicando criterios de calidad técnica y calidez.

### **Bienestar del usuario**

**Satisfacción.** – Es el nivel del cambio de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se aprecia de un producto o servicio con sus expectativas. (Diccionario de la RAE)

**Satisfacción del cliente.** - Es brindar un buen servicio, ofrecer una buena atención, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención, resolver los problemas y quejas.

### **Satisfacción del beneficiario externo**

**El usuario externo.** - Es aquella 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.

**Según MINSA La satisfacción del usuario externo.** – “Es el grado de acatamiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece. (2012)

**La satisfacción del paciente.** - Es el grado en que la atención prestada cumple con sus necesidades y expectativas; es la diferencia entre lo que el paciente espera recibir de la atención y la percepción del servicio que recibió.

La necesidad corresponde con la percepción que tiene cada persona respecto a su estado de salud, que puede no coincidir con la visión que otro individuo tenga de ella. Esta necesidad puede o no convertirse en demanda y dar

lugar a la búsqueda de atención de la salud. En el transcurso de esta investigación de atención, el paciente instituye mejores o peores lazos con el personal que lo atiende, genera expectativas, frustraciones, soluciona o no el problema por el que vino.

Sin embargo, puede no solucionar su problema y estar orgulloso con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar incompatible con la atención.

“Uno de los errores más habituales en la práctica es dirigir la atención médica a compensar las necesidades de salud, dejando de lado las solicitudes y distinciones del paciente. La clave para certificar una excelente calidad de servicio se basa en empatar o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes”. (Masuet, 2010)

**La satisfacción.** - Puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: “Organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado”. (Rosa)

Para evaluar la categoría de satisfacción del usuario del sistema, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia médica se ha partido del modelo denominado " tubo de la satisfacción" propuesto por Elías y Álvarez que viene a ser una modificación del SERVQUAL y que contempla los siguientes parámetros:

- **Fiabilidad.** - Capacidad para efectuar exitosamente con el servicio ofrecido
- **Capacidad de respuesta.** - Práctica de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad.** - Evalúa la familiaridad que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía.** - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro
- **Aspectos tangibles.** - Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están afines con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y

comodidad.

### **Niveles de satisfacción**

**Para Guardado (2011)**, los niveles de satisfacción son los siguientes:

- **Insatisfacción.** - Se origina cuando el desempeño, apreciado del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción.** - Se produce cuando el desempeño percibido del producto armoniza con las expectativas del cliente.
- **Complacencia.** - Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- **Comunicación.** - Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Transferencia de señales mediante un código común al emisor y al receptor. Diccionario de la RAE.
- **Asertividad.** - Permite expresar deseos, opiniones y sentimientos, así como defender los derechos e intereses propios, manejar la crítica positiva y negativa, declinar y aceptar peticiones, respetándose a sí mismo y a los demás- se constituye en una muy necesaria habilidad social para establecer relaciones interpersonales armónicas.
- **Comunicación asertiva.** - Es un encuentro cara a cara que accede las personas que se relacionen de manera afectiva, consiguiendo una relación entre las partes que se basa en la congruencia, autenticidad, empatía coherencia y aceptación.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿De qué manera la aplicación del programa de intervención educativo incide en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión- Huancavelica, Perú - 2018?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?

¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?



¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?

¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?

¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación pretende Determinar de qué manera la aplicación del programa de intervención educativa incide con la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018, que se justifica por las siguientes razones:

Por un lado, existe evidencia que al desarrollar el programa de intervención educativa ha sido positivo en el objetivo de aumentar los hábitos higiénicos y se produjo acercamiento y colaboración entre los profesores y profesionales de la salud, de igual manera, el programa educativo efectuado para promover estilos de alimentación y actividad física saludables en escolares y en padres de familia fue adecuado en relación con los cambios significativos observados. Además, se tuvo muy sensible respuesta al participar ellos y sus padres, lo cual es un factor esencial para lograr dichos cambios. (Trinidad & Esparza, 2014).

La percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios ofertados por los centros y equipos de atención primaria modifica en función de factores que tienen su origen en los distintos elementos que intervienen en el proceso asistencial y en sus consecuencias la organización y las dotaciones de los centros y las consultas, y las características de los profesionales y de los propios usuarios. (Redondo, 2005)

Por otro lado, la percepción de los usuarios tiene la tecnología salud enfermedad hace que el tipo de insatisfacción usuaria ya no sólo tenga relación con el trato y las comodidades para la espera, sino que agrega cada vez más, aspectos relacionados a la calidad técnica. Para abordar integralmente las soluciones a los problemas de

calidad deben crearse canales de intervención efectivos entre los usuarios, comunidad y equipos del centro de salud de acuerdo al nuevo modelo en desarrollo; por lo tanto la presente investigación se justifica porque procura conocer el efecto de la aplicación del programas de intervención educativa en la satisfacción del usuario externo del centro de salud ascensión Huancavelica, al tener datos estadísticos reales nos permitirá fortalecer la calidad de atención integral a los usuarios con calidad, calidez por parte del equipo de salud logrando así el desarrollo del establecimiento de salud y de la región en general. Con el trabajo de investigación se contribuirá con la mejora de la calidad de atención en los diferentes servicios de salud y sirva de base para otros trabajos de investigación.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

El Programa de intervención educativa incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.

### **1.6.2. Hipótesis Específicos**

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente su dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.

#### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide su dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

## CAPITULO II MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Es el estudio es una investigación no experimental de tipo Exposfacto, examinara si incide entre las variables aplicación del programa de intervención educativo y satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión-Huancavelica.

O1

O2

Donde:

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

### 2.2. Variables, operacionalización

#### Variable Independiente

Programa de intervención educativo

#### Variable Dependiente

Satisfacción del usuario externo

#### 2.2.1. Operacionalizacion de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERATIVA		ESCALA DE MEDICION
		DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE PROGRAMA EDUCATIVO</b>	"Un conjunto organizado, coherente e integrado de actividades y de	<b>CHARLAS EDUCATIVAS</b>	Personal capacitado	Ordinal
			Diferentes programas	
		Apertura programática		

	servicios, realizado simultánea o sucesivamente, con los recursos necesarios y con la finalidad de alcanzar los objetivos determinados en relación con los problemas de salud precisos y para una población determinada". Segura del Pozo, 2009		Forma general o focalizada a grupos específicos.	
			Interactiva	
			Guía metodológica elaborada	
		<b>DEMOSTRACIONES</b>	Visualización Orientación	
			Practica en todos los programas.	
		<b>ENTREVISTA EDUCATIVA</b>	Reforzar contenidos educativos.	
			Apoyo técnico	
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERATIVA</b>		<b>ESCALA DE MEDICION</b>
		<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la atención recibida, el grado de cumplimiento terapéutico la frecuencia con la que utiliza los	<b>FIABILIDAD</b>	Oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta externa	Ordinal
			Atiende en el horario programado	
			Realiza atención respetando la programación y el orden de llegada	
			Historia clínica disponible	
			Citas disponibles y con facilidad.	
		<b>CAPA CIDAD DE RESPUESTA</b>	Atención de caja/farmacia sea rápida	

	servicios y el interés por la condición de salud		Atención de admisión sea rápida.		
			Tiempo de espera sea corto.		
			Resuelve inmediatamente		
			<b>SEGURIDAD</b>		Se respete su privacidad.
					Realiza un examen completo y minucioso.
					Tiempo suficiente para contestar preguntas sobre su salud.
			<b>EMPATIA</b>		Inspire confianza
					Realiza sesión demostrativa sobre problemas de salud.
					Le trate con amabilidad, respeto y paciencia.
					Comprenda la explicación que le brindará sobre su salud, resultado, tratamiento y cuidados.
			<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>		Los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados.
					Consultorio y sala de espera limpios y con mobiliario para comodidad de los pacientes.

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población de investigación estará conformada por los usuarios que acuden al centro de salud ascensión Huancavelica 2018, siendo en total 140 usuarios al día

CONSULTORIOS EXTERNOS	CANTIDAD
Medicina	47
Enfermería	45
Obstetricia	28
Psicología	10
Odontología	10
Total	140

### 2.3.2. Muestra

La presente investigación se trabajará con un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 5%. Se utilizará la siguiente fórmula para calcular la muestra preliminar no:

$$no = \frac{(Z^2)(p \times q)}{e^2}$$

**Siendo:** Z= 1.96

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.05

Tenemos:

$$no = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}$$

no = 384.16

Como:  $\frac{no}{N} \leq 0.05$

N

Entonces hallamos la muestra corregida (n), para lo cual usaremos la siguiente formula:

$$n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{140}} = 102$$

**Siendo:**

N = 140 usuarios

**Tenemos:**

n = 102

<b>CONSULTORIOS EXTERNOS</b>	<b>%n</b>
Medicina	34
Enfermería	32
Obstetricia	20
Psicología	8
Odontología	8
<b>Total</b>	<b>102</b>

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

### **2.4.1. Técnica**

En la presente investigación se recurrirá a la técnica de encuesta con la escala Likert.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

### **2.4.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizará será el cuestionario de encuesta SERVQUAL

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se utilizará el software IBMSPSS versión 25

Se aplicará la estadística descriptiva se presentarán tablas de frecuencia simple, los diagramas de barrar, Ishikawa, medidas de tendencia central como media, medidas de dispersión como la desviación estándar, la varianza y los valores



extremos, cómo medidas de posición fundamentalmente la mediana e interpretación respectiva.

Para la prueba de hipótesis y determinar la significancia se recurrirá a la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov. – Smirnov para la normalidad de los datos finalmente el esquema clásico de “r” Pearson.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el transcurso del estudio se tendrá en cuenta el código de ética del colegio médico del Perú, respetando el derecho de los pacientes, la seguridad general, el derecho de la información, la intimidad, confidencialidad y el anonimato del usuario externo entrevistado, así como la información recabada.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

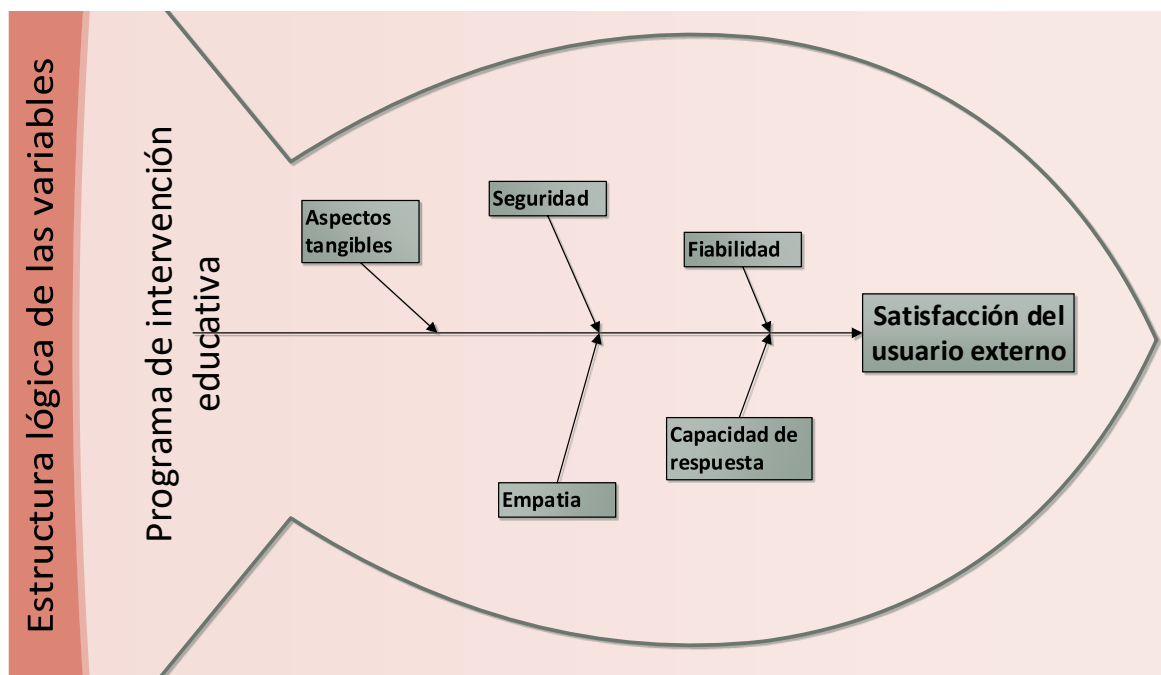
Procedemos a presentar los resultados de la investigación, para lo cual tendremos en cuenta el diseño ex post facto de la investigación y el nivel de medición de las variables de tal manera que se cumplan el objetivo general y específicos planteados en la investigación.

De acuerdo con Hernández (2014) los instrumentos contruidos en base a la escala de Likert se trabajan generalmente como variables de tipo escalar, además se utilizó variables auxiliares y covariables para la determinación del objetivo de la investigación.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple, los diagramas de barras, diagramas de Ishikawa, medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar, la varianza y los valores extremos, como medidas de posición fundamentalmente la mediana.

Para la parte inferencial se ha utilizado el análisis de covarianza (ANCOVA) que es una combinación del ANOVA y la regresión lineal y sus supuestos son los mismos del análisis de varianza (ANOVA), asimismo la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov para la normalidad de los datos y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación.

Como herramienta de apoyo se han utilizado los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 (programa estadístico para las ciencias sociales) y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5.



**Grafico 1:** Diagrama de Ishikawa para la relación de las variables y dimensiones.

**Fuente:** Software estadístico.

En el gráfico 1 se muestra la estructura lógica de las variables en estudio; se observa que la variable independiente está referida al *programa de intervención educativa*; la variable dependiente está referida a la *satisfacción del usuario externo* que está formada por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. El objetivo de la investigación está orientado a identificar la relación de incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

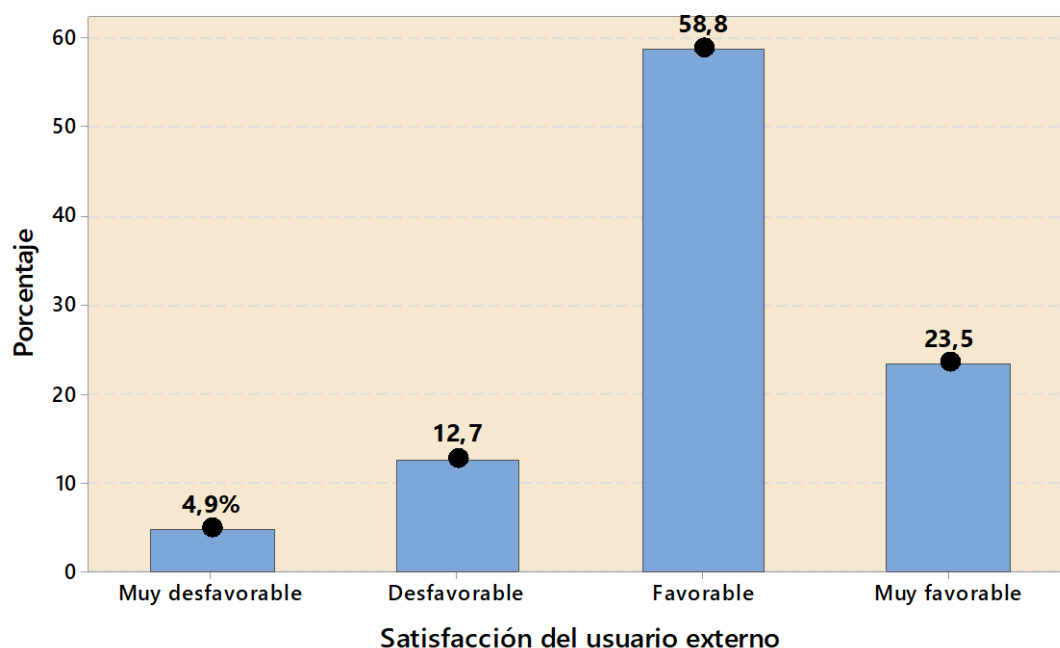
### 3.1. RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO

#### 3.1.1 RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

**Tabla 1:** Resultados de la satisfacción del usuario externo

Satisfacción del usuario externo	f	%
Muy desfavorable	5	4,9
Desfavorable	13	12,7
Favorable	60	58,8
Muy favorable	24	23,5
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de encuesta aplicado.



**Grafico 2:**Diagrama de resultados de la satisfacción del usuario externo.

**Fuente:** Cuestionario de encuesta aplicado.

La **tabla 1** muestra el resultado de la satisfacción del usuario externo, podemos observar que el 4,9% (5) de usuarios externos tienen una satisfacción muy desfavorable, el 12,7% (13) consideran que es desfavorable, el 58,8% (60) considera que es favorable y el 23,5% (24) la consideran favorable. Evidentemente el nivel muy desfavorable está prevaleciendo en los resultados.

**Tabla 2: Resultados de la satisfacción del usuario externo según dimensiones.**

Dimensiones de la satisfacción del usuario	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	[1] Fiabilidad	7	6,9	24	23,5	42	41,2	29	28,4	102
[2] Capacidad de respuesta	5	4,9	27	26,5	33	32,4	37	36,3	102	100,0
[3] Seguridad	4	3,9	15	14,7	52	51,0	31	30,4	102	100,0
[4] Empatía	5	4,9	16	15,7	52	51,0	29	28,4	102	100,0
[5] Aspectos tangibles	4	3,9	24	23,5	45	44,1	29	28,4	102	100,0

**Fuente:** Cuestionario de encuesta aplicado.

**[1] Fiabilidad:** El 6,9% (7) considera que es muy desfavorable, el 23,5% (24)

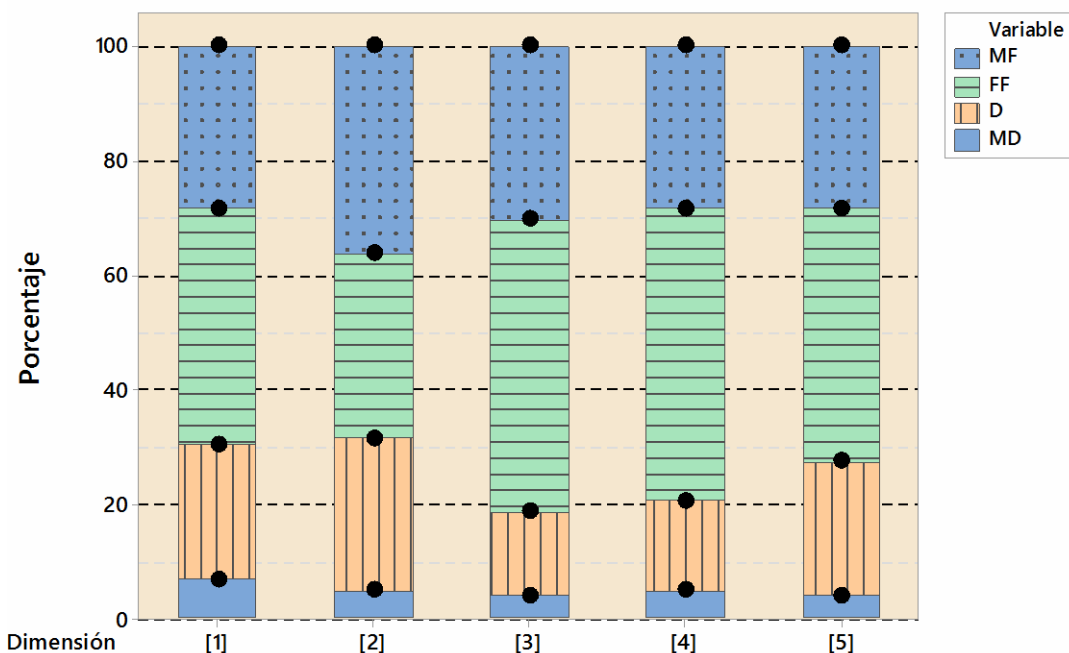
considera que es desfavorable, el 41,2% (42) considera que es favorable y el 28,4% (29) considera que es muy favorable.

**[2] Capacidad de respuesta:** El 4,9% (5) considera que es muy desfavorable, el 26,5% (27) considera que es desfavorable, el 32,4% (33) considera que es favorable y el 36,3% (37) considera que es muy favorable.

**[3] Seguridad:** El 3,9% (4) considera que es muy desfavorable, el 14,7% (15) considera que es desfavorable, el 51,0% (52) considera que es favorable y el 30,4% (31) considera que es muy favorable.

**[4] Empatía:** El 4,9% (5) considera que es muy desfavorable, el 15,7% (16) considera que es desfavorable, el 51,0% (52) considera que es favorable y el 28,4% (29) considera que es muy favorable.

**[5] Aspectos tangibles:** El 3,9% (4) considera que es muy desfavorable, el 23,5% (24) considera que es desfavorable, el 44,1% (45) considera que es favorable y el 28,4% (29) considera que es muy favorable.



**Grafico 3:** Diagrama de la satisfacción del usuario externo.

**Fuente:** Cuestionario de encuesta aplicado.

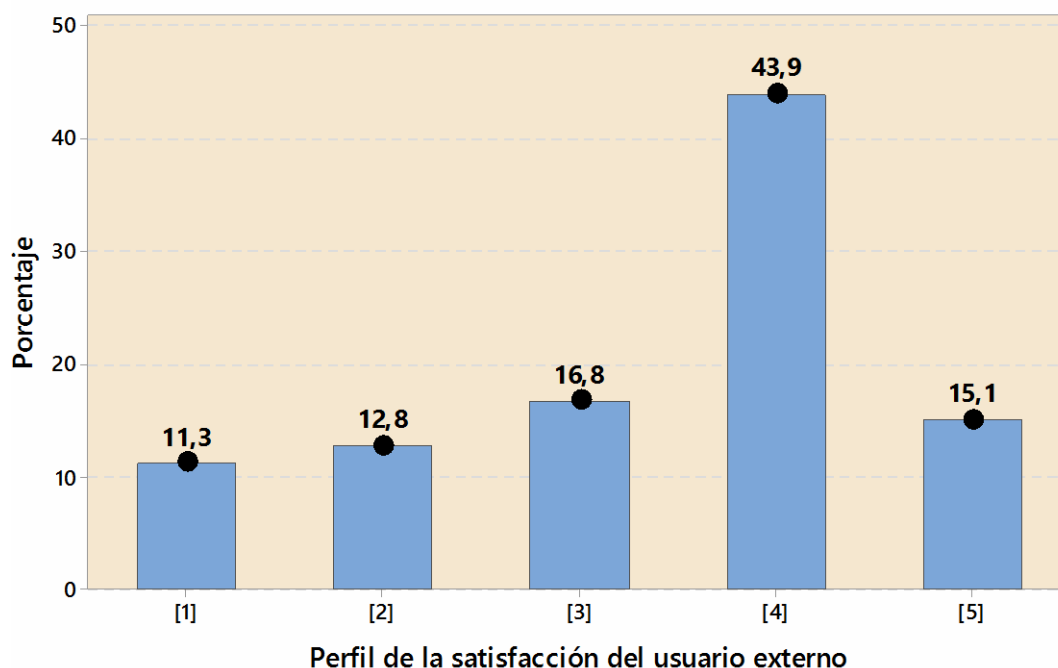
La tabla siguiente se muestra el resultado del perfil de la aplicación del instrumento referente a la satisfacción del usuario externo, podemos observar que en el 11,3% de respuestas están totalmente en desacuerdo, en el 12,8% están en

desacuerdo, en el 16,8% no están de acuerdo ni en desacuerdo, en el 43,9% están de acuerdo y en el 15,1% están totalmente de acuerdo.

**Tabla 3:** Resultados del perfil de la satisfacción del usuario externo.

Perfil de la satisfacción del usuario externo	f'	%
[1] Totalmente en desacuerdo	265	11,3
[2] En desacuerdo	301	12,8
[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo	394	16,8
[4] De acuerdo	1,031	43,9
[5] Totalmente de acuerdo	355	15,1
<b>Total</b>	<b>2346</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.



**Grafico 4:** Diagrama del perfil de la satisfacción del usuario externo.

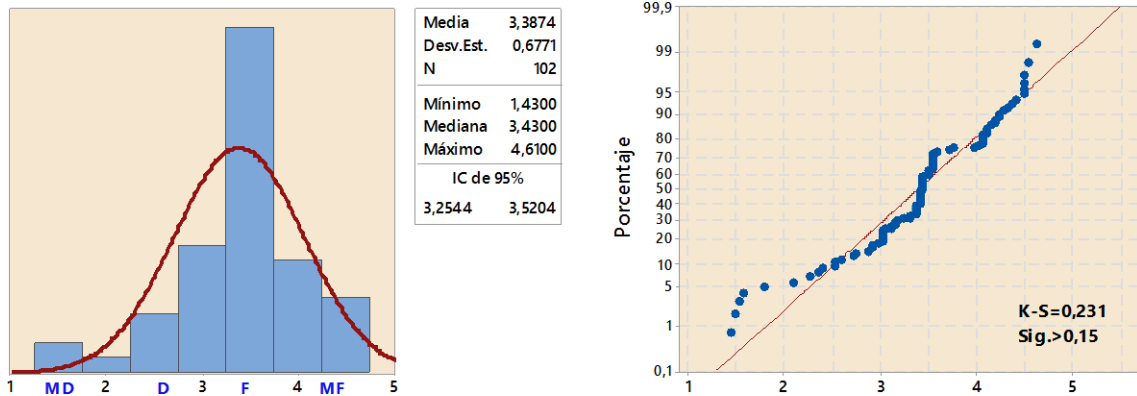
Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

### 3.2. RESULTADOS A NIVEL INFERENCIAL

#### 3.2.1. NORMALIDAD DE LAS PUNTUACIONES

El diseño de investigación exige que las puntuaciones obtenidas tengan distribución normal fundamentalmente en la variable dependiente. Considerando que el instrumento esta elabora en base a la escala de cinco puntos de Likert, determinamos la normalidad, para ello utilizamos la estadística de bondad de ajuste

K-S de Kolmogorov – Smirnov.



**Gráfico 5:** Estadísticas descriptivas y de bondad de ajuste.

**Fuente:** Software estadístico.

Las estadísticas descriptivas muestran que media obtenida es 3,3874 tipificada como favorable, además el valor de la desviación estándar es de 0,6771 que nos representa el grado de dispersión de los datos respecto a la media; el valor mínimo obtenido es 1,43 y el valor máximo es 4,61. Asimismo se muestra los límites del intervalo de confianza de la media poblacional al 95% [3,2544-3,5204]. El histograma de frecuencia muestra que los datos siguen distribuciones normales. Procederemos a determinar la normalidad de forma analítica para lo cual procedemos a plantearnos las hipótesis:

- **HIPÓTESIS NULA (H<sub>0</sub>)**

La distribución de las puntuaciones de la satisfacción del usuario externo no sigue una distribución normal.

$$X \neq N(0;1)$$

- **HIPÓTESIS ALTERNA (H<sub>1</sub>)**

La distribución de las puntuaciones de la satisfacción del usuario externo sigue una distribución normal.

$$X = (0;1)$$

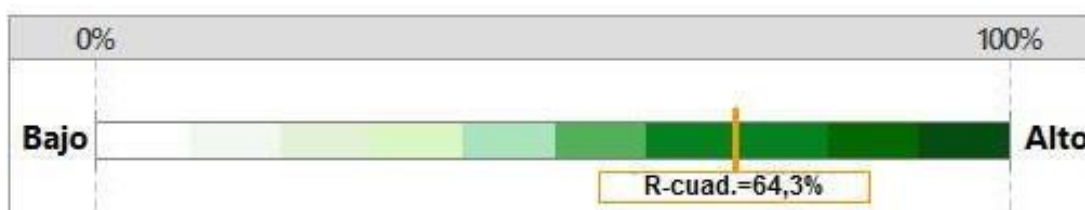
En el gráfico 5 se tienen los resultados de la estadística bondad K-S cuyo valor es:

$$D = \text{Max} \left| F_n(x) - F_0(x) \right| = 0,231$$

La misma que tienen un contraste de significancia  $p > 0,15 > 0,05$  por tanto aceptamos la hipótesis nula y concluimos que los datos tienen distribución normal.

### 3.2.2. DETERMINACIÓN DE LA INCIDENCIA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA

De acuerdo al diseño de la investigación como variable dependiente se tiene las puntuaciones tipificadas de la satisfacción del usuario externo, para determinar la incidencia de la variable independiente se utiliza el modelo ANCOVA (análisis de covariables) de tal manera que introducimos los factores fijos referidos a la variable que controla el número de visitas de los usuarios al centro de salud de Ascensión y como covariable la cantidad de visitas del usuario al centro de salud y en especial a los servicios con que cuenta. El siguiente gráfico muestra los resultados de la influencia de la variable independiente programa de intervención educativa en la satisfacción del usuario externo.



**Gráfico 6:** Estadísticas descriptivas y de bondad de ajuste.

**Fuente:** Software estadístico.

De acuerdo con Hernández (2014) en coeficiente de determinación expresado como:

$$R^2 = 64,3\%$$

es una estadística que varía entre 0% y 100%. Cuando no existe incidencia lineal entre las variables  $R\text{-cuadrado}=0$  y cuando la incidencia es perfecta  $R\text{-cuadrado}=1$ .

**Tabla 4:** Resultados del impacto del programa de intervención educativa en las dimensiones de la satisfacción del usuario externo.

Dimensiones de la satisfacción del usuario externo	Impacto
Fiabilidad	41,7%
Capacidad de respuesta	47,4%
Seguridad	48,5%
Empatía	57,5%
Aspectos tangibles	38,3%

**Fuente:** base de datos.



En la tabla anterior observamos los resultados del impacto de la variable independiente referida al programa de intervención educativa en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión Huancavelica.

### 3.2.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL DE INVESTIGACIÓN

Considerando que las puntuaciones de la satisfacción del usuario externo tienen distribución normal, procedemos a utilizar los elementos de la estadística inferencial y específicamente la técnica ANCOVA.

Según Badii (2008) el ANCOVA es apropiado para lograr dos objetivos específicos:

- a) Eliminar cualquier error sistemático fuera del control del investigador que puede sesgar los resultados.
- b) Tener en cuenta las diferencias en las respuestas debidas a las características propias de los encuestados.

El objetivo de la covarianza es eliminar cualquiera de los efectos que a) influyen solamente a una parte de los encuestados, b) varían entre los encuestados. El investigador utiliza una covarianza para extraer cualquiera de las diferencias debidas a estos factores antes de que los efectos del experimento sean calculados. Este es el segundo papel del análisis de la covarianza. Su modelo general es:

$$Y_{i,j} = \mu + \alpha_i + \beta \times X_{i,j} + \varepsilon_{i,j}$$

- Y : Variable dependiente.
- $\mu$  : Efecto medio verdadero.
- $\alpha$  : Efecto del factor A.
- $\beta$  : Efecto de regresión (covariable).
- $\varepsilon$  : Error aleatorio.

- **Hipótesis Nula (Ho):**

El Programa de intervención educativa no incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.

$$\beta \neq 0$$

Siendo:

$\mu_D$  : Diferencia de medias del post y pre test.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

El Programa de intervención educativa incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión – Huancavelica, Perú – 2018.

$$\beta = 0$$

Considerando un nivel de significancia del  $\alpha=5\%$  procedemos a utilizar el resultado del ANCOVA:

**Tabla 5:** Resultados del ANCOVA para la incidencia del programa de intervención educativa en la satisfacción del usuario externo

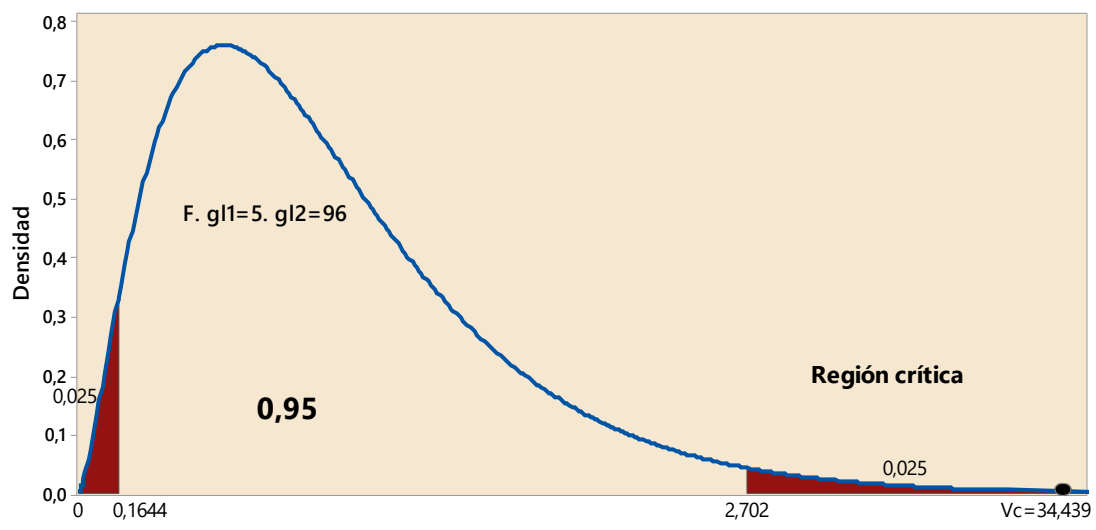
Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	29,740 <sup>a</sup>	5	5,948	34,439	0,000
Visitas	28,327	1	28,327	164,015	0,000
Servicios	0,761	4	0,190	1,102	0,360
Error	16,580	96	0,173		
Total	1217,059	102			

a. R al cuadrado = ,643

**Fuente:** Software estadístico.

$$F = \frac{5,948}{0,173} = 34,439$$

Que representa el valor tabulado de para la distribución F con 5 y 96 grados de libertad cuyo punto crítico es 2,702 (obtenido de las tablas estadísticas).



**Gráfico 7:** Diagrama de la distribución "F".

**Fuente:** externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.

Puesto que  $V_c > V_t$  ( $34,439 > 2,702$ ) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

El Programa de intervención educativa incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018 con un 95% de confianza.

La probabilidad asociada a la prueba de hipótesis general es:

$$P[F > 34,439] = 0,00 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 0,05 se confirma en rechazar la hipótesis nula y acepta la alterna.

### 3.2.4. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

En la siguiente tabla se muestra el resumen de las estadísticas para la verificación de las hipótesis específicas de investigación.

**Tabla 6:** Estadísticas para la verificación de las hipótesis específicas

Dimensiones de la satisfacción del usuario externo	Estadísticas de la incidencia del programa de intervención educativa				
	R <sup>2</sup>	F	V <sub>t</sub>	F > V <sub>t</sub>	Decisión
Fiabilidad	41,7%	13	2,702	TRUE	Rechaza Ho
Capacidad de respuesta	47,4%	17	2,702	TRUE	Rechaza Ho
Seguridad	48,5%	18	2,702	TRUE	Rechaza Ho
Empatía	57,5%	25	2,702	TRUE	Rechaza Ho
Aspectos tangibles	38,3%	11	2,702	TRUE	Rechaza Ho

*Fuente: base de datos.*

#### a) PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La aplicación del Programa de intervención educativa no incide significativamente su dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

- **Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente su dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud

Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

### **ANÁLISIS**

De la tabla 6 podemos observar que el valor calculado de la  $F=13$  y el valor crítico o valor tabulado es de 2,702 con lo cual al ser comparados resulta  $13 > 2,702$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

#### **b) PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La aplicación del Programa de intervención educativa no incide significativamente en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

### **ANÁLISIS**

De la tabla 6 podemos observar que el valor calculado de la  $F=17$  y el valor crítico o valor tabulado es de 2,702 con lo cual al ser comparados resulta  $17 > 2,702$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

#### **c) PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La aplicación del Programa de intervención educativa no incide significativamente en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

### **ANÁLISIS**

De la tabla 6 podemos observar que el valor calculado de la  $F=18$  y el valor crítico o valor tabulado es de 2,702 con lo cual al ser comparados resulta  $18 > 2,702$  por lo

cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

#### **d) PRUEBA DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La aplicación del Programa de intervención educativa no incide significativamente en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

#### **ANÁLISIS**

De la tabla 6 podemos observar que el valor calculado de la  $F=25$  y el valor crítico o valor tabulado es de 2,702 con lo cual al ser comparados resulta  $25 > 2,702$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

#### **e) PRUEBA DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- **Hipótesis Nula (Ho):**

La aplicación del Programa de intervención educativa no incide significativamente en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.

#### **ANÁLISIS**

De la tabla 6 podemos observar que el valor calculado de la  $F=11$  y el valor crítico o valor tabulado es de 2,702 con lo cual al ser comparados resulta  $11 > 2,702$  por lo cual procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

De acuerdo con el diseño de la investigación se ha realizado una medición de la variable dependiente al finalizar el estudio de tal manera que se pueda identificar la incidencia de la variable independiente.

La tipificación del resultado al realizar la medición nos muestra que el 4,9% de usuarios tienen satisfacción muy desfavorable, el 12,7% desfavorable, el 58,8% favorable y el 23,5% muy favorable. Evidentemente la categoría de favorable viene prevaleciendo en el estudio.

Para cuantificar la incidencia del programa de intervención educativa se ha utilizado la técnica estadística del análisis de covarianza ANCOVA (bajo los supuestos que los datos tengan puntuaciones normales) que dan como resultado una incidencia del 64,3% dentro del dominio probabilístico de cero a cien por ciento.

Este resultado es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general de la investigación.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico de la investigación, la técnica del ANCOVA muestra que la incidencia del programa de intervención educativa en la fiabilidad es del 41,7% y la prueba de significancia de la hipótesis muestra que es significativo al nivel del 0,05. En esta dimensión se ha identificado que el 6,9% es muy desfavorable, el 23,5% es desfavorable, el 41,2% es favorable y el 28,4% es muy favorable.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico de la investigación, la técnica del ANCOVA muestra que la incidencia del programa de intervención educativa en

la capacidad de respuesta es del 47,4% y la prueba de significancia de la hipótesis muestra que es significativo al nivel del 0,05. En esta dimensión se ha identificado que el 4,9% es muy desfavorable, el 26,5% es desfavorable, el 32,4% es favorable y el 36,3% es muy favorable.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico de la investigación, nuevamente la técnica del ANCOVA muestra que la incidencia del programa de intervención educativa en seguridad es del 48,5% y la prueba de significancia de la hipótesis muestra que es significativo al nivel del 0,05. En esta dimensión se ha identificado que el 3,9% es muy desfavorable, el 14,7% es desfavorable, el 51,0% es favorable y el 30,4% es muy favorable.

En cuanto al cumplimiento del cuarto objetivo específico de la investigación, la técnica del ANCOVA muestra que la incidencia del programa de intervención educativa en la empatía es del 57,5% y la prueba de significancia de la hipótesis muestra que es significativo al nivel del 0,05. En esta dimensión se ha identificado que el 4,9% es muy desfavorable, el 15,7% es desfavorable, el 51,0% es favorable y el 28,4% es muy favorable.

Finalmente, para el cumplimiento del quinto objetivo específico de la investigación, la técnica del ANCOVA muestra que la incidencia del programa de intervención educativa en los aspectos tangibles es del 38,3% y la prueba de significancia de la hipótesis muestra que es significativo al nivel del 0,05. En esta dimensión se ha identificado que el 3,9% es muy desfavorable, el 23,5% es desfavorable, el 44,1% es favorable y el 28,4% es muy favorable.

Nuestros resultados al confrontarlos con Santamaría (2016) y Rodríguez (2013) están en la misma línea, pues la satisfacción del usuario externo es una variable determinante para que las organizaciones cumplan los objetivos que se proponen y al menos la administración debe tenerlo en cuenta.

Teniendo en cuenta a Vargas (2013) para que la organización y en general la gestión administrativa oriente hacia sus metas es necesario generar el mayor grado de satisfacción en el usuario, es importante el establecimiento de un sistema de garantía de calidad en la prestación de servicios de salud, que incluya fundamentalmente las fases de la gestión: planeación, organización, dirección y control.

Con Cervantes (2014) y Velázquez (2011) nuestros resultados están en concordancia por el hecho que la satisfacción del usuario es positiva y esto se refleja inclusive en la estructura familiar. Sin embargo, se introducen nuevas variables como la depresión que en futuras investigaciones deberían ser estudiadas como complemento al presente estudio.

En cuanto a Ramírez y Pimentel (2011) que determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios en República Dominicana se observó buenos resultados, sin embargo, autores como Barreto (2011) muestra que a veces también se pueden obtener resultados no satisfactorios.

Con Bustamante (2011) y Barreto (2016) deja en evidencia que las variables que influían en una experiencia no satisfactoria fueron la percepción de un tiempo de espera largo, un trato médico desconsiderado y la percepción de no recibir un trato respetuoso. Asimismo, el rol e importancia de la familia para que los usuarios vuelvan a utilizar el servicio de salud.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

1. Se ha determinado que el programa de intervención educativa incide de forma positiva y significativa en la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Ascensión - 2018. La intensidad de la incidencia es de 64,3%. Al finalizar el estudio el 4,9% de usuarios tienen un grado de satisfacción muy desfavorable, el 12,7% desfavorable, el 58,8% favorable y el 23,5% muy favorable.
2. Se ha determinado que el programa de intervención educativa incide de forma positiva y significativa en la fiabilidad como parte de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Ascensión - 2018. La intensidad de la incidencia es de 41,7%. El 6,9% de usuarios tienen una percepción muy desfavorable de la fiabilidad, el 23,5% desfavorable, el 41,2% favorable y el 28,4% muy favorable.
3. Se ha determinado que el programa de intervención educativa incide de forma positiva y significativa en la capacidad de respuesta como parte de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Ascensión - 2018. La intensidad de la incidencia es de 47,4%. El 4,9% de usuarios tienen una percepción muy desfavorable de la capacidad de respuesta, el 26,5% desfavorable, el 32,4% favorable y el 36,3% muy favorable.
4. Se ha determinado que el programa de intervención educativa incide de forma positiva y significativa en la seguridad como parte de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Ascensión - 2018. La intensidad de la incidencia es de 48,5%. El 3,9% de usuarios tienen una percepción muy desfavorable de la seguridad, el 14,7% desfavorable, el 51,0% favorable y el 30,4% muy favorable.

5. Se ha determinado que el *programa de intervención educativa* incide de forma positiva y significativa en la *empatía* como parte de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Ascensión - 2018. La intensidad de la incidencia es de 57,5%. El 4,9% de usuarios tienen una percepción muy desfavorable de la empatía, el 15,7% desfavorable, el 51,0% favorable y el 28,4% muy favorable.
6. Se ha determinado que el *programa de intervención educativa* incide de forma positiva y significativa en los *aspectos tangibles* como parte de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Ascensión - 2018. La intensidad de la incidencia es de 38,3%. El 3,9% de usuarios tienen una percepción muy desfavorable de los aspectos tangibles, el 23,5% desfavorable, el 44,1% favorable y el 28,4% muy favorable.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

1. Se debe Continuar aplicando el programa de intervención educativa para la mejora de la calidad de atención dicha labor es esencial para todos los profesionales de la salud donde desempeña el trabajo en equipo para contribuir en la satisfacción del usuario externo.
2. En los resultados de la investigación se observa una incidencia de menos de cincuenta por ciento en las diferentes dimensiones de la satisfacción de usuario por lo cual se debe fortalecer capacidades a todos los profesionales de la salud.
3. Fortalecer la calidez en la atención de los usuarios externos

## CAPITULO VIII

### REFERENCIAS

- Aida Rodriguez, G. S. (2013). estrategia educativa sobre promocion de salud sexual y reproductiva para adolescentes y jovenes unversitarios. *Revista Cubana de Salud Publica*, 161-174.
- Barreto, G. C. (2016). *Nivel de satisfaccion de los padres sobre la calidad de atencion que brinda el profesional de enfermeria en el servicio de pedaitria en el hosptial general de huacho*. Lima - Peru: UNMSM.
- C, G. M. (2012). *Satisfaccion de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas: Universidad Catolica Andres Bello .
- Casanova saldarriaga, j. F. (2015). Factores asociados en la percepcion dl medico sobre la relacion medico-paciente. *La referencia*.
- Cervantes, V. M. (2014). *Propuestas para la medicion al cliente y analisis de la calidad percibida por el usuario del servicio de emergencia del Hospital Dr. enrique Baltodano briceño de liberia* . San jose, Costa Rica: programa de Maestria nacional en Gerencia de la Calidad.
- Conocimiento, B. M. (2015). *La calidad de la atencion a la salud mexicana a traves de sus instituciones*. Mexico: gobierno de la republica.
- Davini, D. M. (1995). *Educacion permenente en salud*. Washington: OPS.
- Figuroa, J. J. (2014). *Atencion al cliente en los servicios de la muicipalidad de malacatan san marcos*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.
- Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo*. (2012). Peru: MINSA.
- informatica, I. N. (2014). *Encuesta Nacional de Satisfaccion de usuarios de Aseguramiento Universal en Salud*. Lima: Talleres graficos.
- Manual de Educacion para la salud*. (2006). Italia: Gobierno de navarra.
- Maria escalona, M. V. (2012). Efectos de un programa educativo en los conocimientos , creencias y practicas sobre lactancia materna. *Escuela de Enfermeria*, 31.
- Masuet, A. M. (2010). *La calidad de la atencion medica ambulatoria en el Hospital Pediatrico del niño Jesus*. cordova.

- MINSA. (2012). *Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo*. Lima,Peru: Autor
- Publica, P. d. (2006). *Manual de educacion para la salud*. gobierno de navarra. Paraguay:
- Ramos Rodriguez, C. (2013). Perceocion de las relaciones medico-paciente por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. *Repositorio*.
- Rosa, M. C. (s.f.). Satisfaccion de los pacientes con la atencion medica. *Revista cubana de medicina general integral*.
- salud, D. g. (2005). *Manual de advocacy o abogacia en promocion de la salud*. Lima, Peru. MINSA.
- salud, m. d. (2012). *Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo*. Lima - Peru: MINSA.
- Santamaria, J. c. (2016). *Estudio de satisfaccion del usuario externo en los servicios de salud del hospital provincial general de latacunga*. Ecuador: Escuela de postgrado.
- S-Redondo Martin, E. B. (2005). Percepcion y expectativa sobre la atencion primaria de salud una nueva forma de identigficar mejoras en el sistema de atencion. *Servicio de promocion de la salud*, 364.
- Torres, L. A. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfaccion sobre la calidad de atencion del usuario externo centro de salud*. Lima -Peru: USMP.
- Trinidad Quizan Plata, L. V., & Julian Esparza, A. B. (2014). programa educativo afecta positivamente el consumo de grasa, frutas, verduras y actividad fisica en escolares mexicanos. *Nur Hosp*, 552-561.
- Vilma Velasquez, L. L. (2011). Efecto de un programa educativo para cuidadores de personas ancianas: una perspectiva cultural. *Salud Publica*, colombia.

## **ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Programa de intervención educativa y satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión – Huancavelica, Perú – 2018.

PROBLEMA	DEFINICIÓN	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión- Huancavelica, Perú - 2018?	Es una forma de enseñanza, la cual pretende conducir al individuo y a la colectividad a un proceso de cambio de actitud y de conducta, que parte de la detección de sus necesidades e intenta redundar en el Mejoramiento de las condiciones de salud del individuo y de su comunidad	Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.	H1. La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018. Ho. La aplicación del Programa de intervención educativa incide negativamente con la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.	Programa de intervención educativa	<b>CONSEJERIA</b>	Personal capacitado Diferentes programas
					<b>CHARLAS EDUCATIVAS</b>	Apertura programática. Forma general o focalizada a grupos específicos. Interactiva Guía metodológica elaborada.
					<b>DEMOSTRACIONES</b>	Visualización Orientación práctica en todos los programas.
					<b>ENTREVISTA EDUCATIVA</b>	Reforzar contenidos educativos. Apoyo técnico
¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión fiabilidad de la	La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y	• Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide su	• La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente su dimensión fiabilidad de	Satisfacción del cliente	<b>FIABILIDAD</b>	Oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos para la atención en consulta externa Atiende en el horario

<p>satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?</li> <li>• ¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018?</li> <li>• ¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención</li> </ul>	<p>busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio</p>	<p>dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.</li> <li>• Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.</li> </ul>	<p>la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.</li> <li>• La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión seguridad de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú – 2018.</li> <li>• La aplicación del Programa de intervención educativa incide</li> </ul>		<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<p>programado Realiza atención respetando la programación y el orden de llegada Historia clínica disponible Citas disponibles y con facilidad.</p> <p>Atención de caja/farmacia sea rápida. Atención de admisión sea rápida Tiempo de espera sea corto Resuelve inmediatamente</p>
---	---	---	--	--	-------------------------------	--



<p>educativa incide en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018?</p> <p>• ¿De qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018?</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.</li> <li>• Determinar de qué manera la aplicación del Programa de intervención educativa incide en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.</li> </ul>	<p>significativamente en su dimensión empatía de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.</p> <p>• La aplicación del Programa de intervención educativa incide significativamente en su dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del usuario externo del centro de Salud Ascensión - Huancavelica, Perú - 2018.</p>			
--	--	---	--	--	--	--

					<p>SEGURIDAD</p> <p>Se respete su privacidad Realiza un examen completo y minucioso Tiempo suficiente para contestar preguntas sobre su salud Inspire confianza Realiza sesión demostrativa sobre problemas de salud.</p>
					<p>EMPATIA</p> <p>Le trate con amabilidad, respeto y paciencia Comprenda la explicación que le brindará sobre su salud, resultado, tratamiento y cuidados.</p>

					<p>ASPECTOS TANGIBLES</p> <p>Los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados</p> <p>Consultorio y sala de espera limpios y con mobiliario para comodidad de los pacientes</p> <p>Cuenta con baños limpios para los pacientes</p> <p>Cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención</p>
--	--	--	--	--	---

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Estimado señor (a) el presente cuestionario, tiene por finalidad lograr información sobre programa de intervención educativa y Satisfacción del Usuario del centro de salud Ascensión Huancavelica.

- El presente cuestionario es ANONIMO, por favor, responde con sinceridad.
- Lee atentamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Responde a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni	De acuerdo	Totalmente de
1	2	3	4	5

#### SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1.	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
2.	¿El médico le atendió en el horario programado?					
3.	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4.	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5.	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
1.	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?					
2.	¿La atención en el área de admisión fue rápida?					
3.	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?					
4.	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
Nº	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
1.	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
2.	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?					
3.	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
4.	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?					
5.	El médico u otro profesional que le atendió le realizaron sesión demostrativa por su problema de salud por el cual fue atendido?					
Nº	EMPATIA	1	2	3	4	5

1	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
2	¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
3	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
4	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?					
5	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
<b>Nº</b>	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?					
2	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?					
3	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?					
4	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

**SOLICITO:** Autorización para recabar información con fines de ejecución de tesis.

**SEÑORA JEFE DEL CENTRO DE SALUD ASCENSION**

**S.D.**

Yo, **CONTRERAS CURICAHUA MARILUZ EUGENIA**, identificada con DNI 23267004 domiciliado en Prolongación Francisco de ángulo S/N Santa Ana, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Que, realizando estudios de maestría en Gestión de los servicios de la Salud en la universidad Cesar Vallejo y para la obtención del grado es necesario realizar un proyecto de investigación (Tesis), para el mismo necesito información para elaborar el plan de Tesis denominado "Programa de intervención educativa y satisfacción del usuario externo del centro de salud ascension - Huancavelica, Perú- 2018. Por lo que solicito se me brinde la autorización y las facilidades del caso a fin de recabar información y realizar otras actividades pertinentes a la realización de la tesis, la misma servirá como aporte investigador para mejorar la calidad de atención que brindamos a nuestros usuarios y fortalecer las capacidades de los profesionales de salud.

**POR LO EXPUESTO:**

Pido a Usted, acceder mi petición que espero alcanzar

Huancavelica, 28 de Junio 2018.

*Adelán*

**Br. Mariluz E. Contreras Curichahua**  
**DNI N° 23267004**

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCavelica  
U.E. DEL PAIS DE SALUD HUANCavelica  
*Leusillo*  
*Hilda Gaby Collado Tello*  
*29/6/18*  
*Hora 9.30am*

 **CENTRO DE SALUD ASCENSION**



## BASE DE DATOS

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	V	S
1	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	4	1
2	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	1	4	3	3	4	4	1	4	1	2	4	4	3	2	1
3	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	1
5	4	2	4	5	3	5	4	2	4	3	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	5	2	2	1
6	3	4	5	4	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	4	3	3	1
7	3	4	4	3	1	3	2	3	2	4	4	2	2	4	2	3	1	4	2	1	4	1	4	1	1
8	1	4	2	1	1	2	3	3	2	2	3	4	1	1	5	2	1	3	4	4	3	4	2	2	1
9	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	1	1	3	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	2	1
10	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	1	3	4	4	5	3	2	4	1	1	5	4	4	2	1
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	1
12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	1
13	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	1	4	4	4	1
14	4	4	5	2	3	2	1	5	4	5	3	4	4	4	3	5	1	4	5	4	1	3	3	2	1
15	2	4	2	1	1	1	1	1	4	3	1	4	4	2	1	3	4	3	4	3	5	1	3	1	1
16	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	2	5	4	4	2	1



17	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	1	
18	4	4	3	4	3	4	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	5	2	1	
19	3	1	2	1	1	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	4	1	1	
20	3	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	2	2	4	3	4	2	4	4	3	1	1	
21	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	1
22	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	4	2	1
23	4	5	4	4	3	4	1	3	2	4	1	1	4	5	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	2	1
24	2	5	2	4	2	5	4	1	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	1	
25	1	1	3	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	1	1	
26	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	1	4	5	4	1	
27	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	1
28	4	4	1	4	3	3	4	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1
29	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	3	3	3	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	1
30	3	4	3	1	2	2	4	4	3	2	1	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	1
31	3	1	4	2	2	1	3	4	2	1	3	1	5	1	2	1	4	2	2	1	2	2	3	1	1	
32	3	2	4	4	4	3	2	5	4	1	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	1
33	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	2	4	2	1	1	
34	4	4	2	5	2	2	2	3	1	2	4	3	5	3	3	2	4	2	1	3	4	2	3	1	1	
35	4	2	1	4	1	2	3	4	5	1	2	4	4	1	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	
36	2	4	1	2	4	5	1	2	3	5	4	3	3	5	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	

37	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	2	4	4	2	2
38	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	2	2
39	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2
40	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	3	5	3	2	2
41	4	1	2	2	1	2	4	3	4	5	4	4	1	1	4	4	3	4	3	1	4	4	4	2	2
42	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	2	3	5	1	3	5	2	1	2	2
43	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	2
44	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2
45	5	5	2	3	4	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	2	2	4	1	3	2
46	4	4	4	1	1	3	4	3	5	5	4	4	1	5	4	2	1	4	4	3	4	4	4	2	2
47	3	4	2	1	2	1	4	2	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	1	4	2	3	5	2	2
48	4	5	3	4	2	4	4	4	4	1	3	1	5	4	5	4	4	4	1	2	5	1	3	2	2
49	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	5	2	5	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	2
50	2	1	2	3	2	1	3	4	2	1	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	4	2	1	1	2
51	1	1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	5	5	1	1	5	2	2	2
52	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	2	2
53	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
54	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	2
55	4	4	2	5	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	2	2	4	1	2
56	2	4	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	4	3	5	2	4	1	2	2

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2
58	4	3	4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	3	1	4	3	4	3	1	4	4	1	4	2	2
59	4	4	1	1	2	3	3	5	4	4	4	4	1	4	4	2	4	5	5	3	5	4	4	2	2
60	5	2	4	2	5	1	2	3	4	1	5	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	5	2	2
61	4	2	4	1	2	3	2	1	4	4	2	3	3	3	2	1	4	2	3	2	3	2	2	1	2
62	5	3	4	3	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	1	4	4	2	2	2
63	3	3	2	4	2	2	4	2	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	2	2
64	2	1	4	4	4	4	5	4	1	4	5	3	4	5	4	3	1	5	4	5	4	4	1	2	2
65	2	1	4	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	2	2
66	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3
68	5	5	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3
69	1	1	4	2	4	4	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	4	4	2	3
70	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	3
71	4	4	4	1	4	3	1	5	4	4	3	4	4	5	1	3	4	4	4	4	3	4	4	2	3
72	4	3	4	4	4	5	4	3	2	5	1	4	4	1	4	4	4	3	1	4	2	4	3	2	3
73	1	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	1	1	4	1	2	3
74	1	4	4	2	1	2	3	2	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	1	3	4	2	2	3
75	4	2	3	4	3	3	2	3	5	3	4	3	1	4	5	4	4	3	4	4	1	4	5	2	3
76	4	2	4	1	3	4	2	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	2	3

77	2	3	3	4	3	4	5	4	2	4	3	4	4	4	1	4	4	1	5	4	4	5	3	2	3
78	4	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	3	4	1	2	3
79	4	3	4	2	4	4	4	5	4	1	4	3	5	4	2	5	4	5	3	4	3	3	1	3	3
80	3	4	2	4	4	3	4	5	5	2	2	4	3	4	4	4	1	4	2	2	4	2	4	2	3
81	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	1	3	3	4	5	3	5	3	4	5	2	4	3	4	3
82	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	3
83	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4	3	1	3	3	4	2	3
84	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3
85	2	2	1	4	5	4	3	4	2	2	4	1	2	2	3	4	4	4	3	2	4	2	5	2	3
86	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	1	3	3	1	3	4	1	5	2	3
87	4	5	4	3	1	3	4	4	5	5	2	2	3	3	1	4	4	5	3	4	3	3	3	2	4
88	5	4	3	4	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	2	4
90	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
91	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	2	4	4	1	4	1	2	1	1	4	2	4
92	1	4	4	3	5	1	1	5	4	4	4	3	4	1	3	4	3	3	3	5	4	4	3	2	4
93	4	3	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4
94	4	5	1	3	3	2	2	1	4	4	2	4	2	1	3	3	5	1	3	3	4	3	4	1	4
95	5	5	2	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5
96	4	5	4	4	5	4	4	2	1	4	1	1	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	5	2	5

97	2	3	3	2	1	3	2	4	1	2	4	2	5	2	2	1	4	1	2	2	1	2	4	1	5
98	1	2	4	2	4	1	4	4	2	4	2	4	4	5	3	2	4	4	4	1	4	1	3	2	5
99	2	2	4	4	1	2	4	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	4	3	1	2	3	1	5
100	2	3	4	4	3	3	4	2	1	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	1	4	4	2	5
101	4	5	4	2	2	4	3	4	4	1	4	4	2	4	1	3	2	4	3	5	5	4	4	3	5
102	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	5	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	5