



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de
admisión del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de
Porres, 2016

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

AUTOR:

Br. Lizbeth Lique Ramos

ASESOR:

Mgtr. Eliana Soledad Castañeda Núñez

SECCIÓN:

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ-2017

Mgtr. Chantal Jara Aguirre
Presidente

Dr. Edwin Martínez López
Secretario

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro
Vocal

Dedicatoria

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba y quería rendirme, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Mamá y Papá

Agradecimientos

A Dios, por acompañar y caminar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lizbeth Lique Ramos, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016”, presentada, en 129 folios para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- 1) He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- 2) No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- 3) Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- 4) Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- 5) De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de marzo del 2017

Lizbeth Lique Ramos

DNI: 47463761

Presentación

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de elaboración y sustentación de tesis de maestría de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis titulada: “Calidad de servicio según la percepción de los pacientes que acuden a la unidad de admisión en el Hospital Cayetano Heredia en el distrito de San Martín de Porres, región Lima durante el año 2016”, para obtener el Grado de Magíster en Gestión Pública. La tesis tiene como finalidad determinar cómo es la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia, tomando en cuenta las cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. El primer capítulo hace referencia al problema de investigación: planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos; El segundo aborda el marco teórico referente a la variable de estudio: calidad de servicio y sus dimensiones; el tercer capítulo precisa el marco metodológico: planteamiento de la hipótesis, variables, metodología, población y muestra, método de investigación y método de análisis de datos. Por último, el cuarto capítulo enfoca la descripción de los resultados y su discusión;

Autor

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica	21
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Objetivos	34
II. Marco metodológico	
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Método	38
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Métodos de análisis de datos	41

III. Resultados	42
IV. Discusión	56
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias bibliográficas	64
Apéndices	67
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Instrumentos	
Apéndice C. Ficha técnica	
Apéndice D. Base de datos	
Apéndice E. Validaciones	
Apéndice F. Carta de presentación	
Apéndice G. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio	37
Tabla 2.	Distribución de la población que acude a la Unidad de Admisión	39
Tabla 3.	Distribución de la muestra en proporciones	40
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento Calidad del Servicio	41
Tabla 5.	Consolidado de los resultados de la validación por juicio de expertos	41
Tabla 6.	Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia.	43
Tabla 7.	Rango de edades de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del HCH.	44
Tabla 8.	Sexo de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del HCH.	45
Tabla 9.	Condición de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del HCH.	46
Tabla 10.	Distribución de niveles de calidad de servicio según la percepción de los pacientes	47
Tabla 11.	Distribución de niveles de elementos tangibles según la percepción de los pacientes	48
Tabla 12.	Distribución de niveles de fiabilidad según la percepción de los pacientes	49
Tabla 13.	Distribución de niveles de capacidad de respuesta según la percepción de los pacientes	50
Tabla 14.	Distribución de niveles de seguridad según la percepción de los pacientes	51
Tabla 15.	Distribución de niveles de empatía según la percepción de los pacientes	52
Tabla 16.	Distribución de los niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según sexo de los pacientes	53
Tabla 17.	Distribución de los niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según condición de los pacientes	54

Tabla 18. Distribución de los niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según edad de los pacientes

55

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia	43
Figura 2. Rango de edades de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión	44
Figura 3. Sexo de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión	45
Figura 4. Condición de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión	46
Figura 5. Niveles de calidad de servicio según la percepción de los pacientes	47
Figura 6. Niveles de elementos tangibles según la percepción de los pacientes	48
Figura 7. Niveles de fiabilidad según la percepción de los pacientes	49
Figura 8. Niveles de capacidad de respuesta según la percepción de los pacientes	50
Figura 9. Niveles de seguridad según la percepción de los pacientes	51
Figura 10. Niveles de empatía según la percepción de los pacientes	52
Figura 11. Niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según sexo de los pacientes	53
Figura 12. Niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según condición de los pacientes	54
Figura 13. Niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según edad de los pacientes	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia según la percepción de los usuarios externos (pacientes) que acudieron a la misma durante el mes de enero del presente año.

La metodología que se aplicó en la investigación fue la científica; de tipo sustantivo y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación cuantitativa que se utilizó fue no experimental transaccional porque se realizó en un momento determinado sin alterar la variable. Finalmente se determinó que la calidad de servicio que brinda la Unidad de Admisión del HCH obtuvo un nivel medio durante el mes de enero del presente año según la percepción de los usuarios externos.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Percepción y Paciente.

Abstract

This research aims to determine the level of quality of service provided by the Intake Unit of the Hospital Cayetano Heredia as perceived by external users (patients) who attended the same during the month of January this year.

The methodology used in the research was scientific; Substantive type and descriptive level; design quantitative research used was no experimental compromise because it was made at a certain time without altering the variable. Finally it was determined that the quality of service provided by the Intake Unit HCH earned a median level during the month of January this year as perceived by external users.

Key words: Quality of Service, Perception, and patient.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Internacionales

En el ámbito internacional se ha tomado en cuenta investigaciones científicas realizadas en relación a la calidad de atención o servicio brindado según la perspectiva de los usuarios externos.

Morales (2004) realizó la tesis titulada *Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente* en la Universidad Autónoma de Nuevo León en México, de tipo cualitativo, diseño exploratorio a través del método de la teoría fundamentada. Para conocer la perspectiva de los pacientes, se escogieron a más de 20 pacientes, los cuales fueron internados en el servicio de cirugía general y posterior a ello, fueron entrevistados en sus hogares a través de una entrevista elaborada. Los datos obtenidos en la entrevista se transcribieron y posteriormente fueron analizados y clasificados en códigos vivos, subcategorías y categorías temáticas., llegando a las siguientes conclusiones: Los resultados del estudio permitieron conocer que las dimensiones: atención técnica y la atención interpersonal fueron identificadas por los participantes. Algunos aspectos relevantes señalados por ellos en la dimensión técnica fueron el manejo del dolor, la continuidad de la atención, la competencia del personal de enfermería y la información proporcionada. En cuanto a la atención interpersonal se encontró como aspecto relevante el trato que proporciona las enfermeras. Además de las categorías relacionadas con la atención de enfermería, se encontraron dos categorías más en relación con la percepción del usuario externo sobre la atención brindada, el tema de infraestructura y servicios brindados por las otras áreas de la Institución de Salud. En la categoría de infraestructura se identificaron deficiencias en la ausencia de medicamento y mobiliario óptimo. Respecto a los servicios brindados por otras áreas de la institución, se identificó que el tiempo de tiempo y el trato del personal de salud fueron dos aspectos relevantes. Se encontró además otra categoría relacionada con la expectativa, en la que incluyeron las expectativas cumplidas y futuras de la atención. La información recopilada es considerada relevante debido a que a partir de ello, se puede elaborar estrategias para mejorar la atención de los pacientes que entran para ser hospitalizados.

Mario (2010) realizó la tesis titulada *La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba* en la Universidad Nacional de Córdoba, de tipo descriptivo y diseño correlacional. En dicho estudio se evaluó la atención médica que brinda un hospital público especializado en pediatría, tomando en cuenta la percepción que tenían los familiares, amigos, etc. Que acompañaron a los pacientes durante la atención médica ambulatoria. Se seleccionaron 381 pacientes, de los cuales los pacientes satisfechos con la atención brindada se debieron en gran parte a la experiencia del médico tratante, la confianza que brindó y el trato otorgado. Cabe mencionar que los aspectos negativos que influyen en la insatisfacción del paciente fueron la limpieza de los sanitarios y la señalización del hospital. Desde la perspectiva de los acompañantes del paciente, los aspectos relacionados con el médico son las que mayor incidencia tienen en su satisfacción.

Vásquez, (2011) realizó la tesis titulada *Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General del ISSS*, para optar a magister en gestión hospitalaria. El objetivo de la investigación se basó en elaborar un plan estratégico para optimizar los servicios de la unidad de emergencia del hospital general del Instituto Salvadoreño del seguro social con la finalidad de aportar conocimientos para mejorar la calidad de los servicios prestados. El tipo de estudio fue descriptivo y la muestra de paciente se escogió en diversos horarios durante cinco (5) días, obteniendo un total de ciento setenta y cinco (175) entrevistados.

Blanco (2010), realizó la tesis titulada *Medición de la Calidad de Atención de los Servicios de Rehabilitación* del hospital Francisco Antonio Risques, Caracas, para optar al grado de especialista en gerencia de servicios en salud. Para realizar el trabajo de investigación se realizó la encuesta a veintiséis (26) personas, diez (10) usuarios y dieciséis (16) empleados, de los cuales se midió el grado de satisfacción, conformado por las variables de contexto, demanda efectiva atendida, oferta y proceso. Se determinó que las variables deficientes fueron la demanda efectiva atendida y la oferta de servicio inadecuado. Esta investigación ha logrado obtener herramientas de gestión, la cual se puede implementar en la clínica Venezuela para obtener una visión de la situación de calidad de servicio a través de la realización de encuestas.

Orgambídez y Ramos (2015) en su tesis *Antecedentes Organizacionales de la Calidad de Servicio: un Modelo de Relaciones Estructurales*, presentaron diferentes modelos de calidad y gestión que incluyen las percepciones de los clientes así como los de los gerentes y empleados de contacto. La calidad del servicio no puede ser entendida sin considerar el papel clave jugado por estos últimos. En este sentido, las compañías deben asegurar la gestión adecuada de sus recursos humanos para garantizar la excelencia del servicio. El modo en que los empleados de contacto reaccionan frente a las prácticas organizacionales (p.ej., empowerment organizacional) y al clima organizacional es importante para el desarrollo y comprensión de la calidad del servicio. El objetivo de éste estudio es examinar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional y el efecto mediador del clima organizacional de calidad en la relación entre el empowerment organizacional y la calidad de servicio.

Alvarado (2015) en el artículo *La calidad del servicio en las universidades públicas Mexicanas: perspectiva de análisis de las dimensiones*, publicada en la Universidad del Norte, México, afirmó que: la dimensión accesibilidad y tiempo de entrega del servicio son aspectos importantes para el usuario, y existe una tendencia a demostrar que el personal administrativo ha internalizado y sabe que el acceso de los usuarios a los servicios solicitados, en el tiempo y espacio requerido, es de relativa importancia para ellos.

Nacionales

En el ámbito nacional se ha tomado en cuenta investigaciones científicas realizadas por diversos autores nacionales en relación a las percepciones que tienen los usuarios ante la calidad de servicio o atención percibida por un servicio brindado.

Quispe (2011) realizaron la tesis titulada *Percepción de los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el centro de salud "Carlos Protzel, Comas* en la Universidad mayor de San Marcos. El diseño del estudio fue cuantitativo, con una muestra de 40 pacientes abordando las edades entre 19 y 60 años, la técnica que se utilizó fue la encuesta, basada en una escala Likert. Las conclusiones del estudio de investigación se obtuvo que el cuidado de las enfermeras debe ser especializado y humanizado, poniendo mayor énfasis en la atención de los pacientes con tuberculosis, por ser una enfermedad que va más allá de la sintomatología

clínica, afectando los aspectos espirituales y socioculturales, es por ello, que el personal de enfermería debe aplicar nuevas herramientas y/o estrategias de atención para suplir todas estas necesidades insatisfechas en los pacientes, contribuyendo de esta manera a una mejor recuperación de la salud, evitando el incremento de casos de abandono o fracaso del tratamiento.

Romero (2008) realizó la tesis titulada *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra fueron 60 pacientes, las cuales fueron escogidas a través del muestreo aleatorio simple. El instrumento fue un cuestionario y tipo Escala de Likert modificada según el autor, la técnica fue la entrevista. Los resultados más relevantes de la investigación sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Por otro lado, en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera se dio en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. Finalmente se pudo evidenciar que la mayoría de los pacientes tienen una percepción negativa referente a la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje de pacientes que se encuentran satisfechos con la atención de las enfermeras.

Valero (2011) realizó la tesis titulada *La Calidad de Servicio en la Clínica Ortega desde la Percepción del Usuario Externo* en la Universidad Peruana los Andes; teniendo como diseño de estudio: Estudio Descriptivo, transversal; se tenía como población a los habitantes del Valle del Mantaro, con sus provincias de Huancayo, Chupaca, Concepción, y Jauja, los que se adaptan a la investigación por su ubicación geográfica y representan los potenciales usuarios de La Clínica Ortega; los resultados fueron los siguientes: la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficiente, la mayor insatisfacción con respecto a la dimensión de la calidad es el aspecto de la confianza y la

seguridad; en relación a las fortalezas de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención. La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

Valera (2012) realizó la tesis titulada *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio en una Institución Educativa de Ventanilla – Callao* La investigación es de tipo no experimental y diseño descriptivo simple tenía como propósito describir la calidad del servicio en el nivel secundario de una institución educativa de Ventanilla - Callao desde la percepción de la comunidad educativa conformada por docentes, padres de familia y estudiantes. Se aplicó una encuesta de calidad de servicio validada por juicio de expertos. Las dimensiones en estudio fueron: institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria. La muestra estuvo conformada por 43 docentes, 293 alumnos de los cinco grados del nivel secundario y 165 padres de familia. Se llegó a la conclusión que desde la percepción de los docentes, alumnos y padres de familia la calidad del servicio educativo es de nivel medio.

Prieto (2013) en su tesis *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*, concluye: Actualmente uno de los elementos principales de la gestión pública es la Atención al ciudadano, que debe caracterizarse por su brindar, de forma eficaz y eficiente, servicios de calidad. En ese contexto, cobra importancia el analizar la política de Mejor Atención al Ciudadano, que tuvo sus inicios en nuestro país en el año 2002, con la Ley de modernización del Estado pero su principal acción se dio a partir del año 2007 con una importante agenda modernizadora. Esta política tiene como principal objetivo brindar una atención diferenciada y con información adecuada a la población, para lo que incorpora plataformas multicanal de atención a los ciudadanos, el uso la tecnología mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, y un protocolo de atención que enfatiza el buen trato, la optimización del tiempo de atención y la información oportuna a los ciudadanos. A la fecha, la experiencia de la focalizada implementación de la política ha sido exitosa, pero al reconocer el impacto positivo que tendría su implementación a nivel nacional, surge la iniciativa de emprender esta investigación de tesis. El objetivo principal de este estudio es

identificar los elementos que permitan el escalamiento de la política a nivel nacional. Para ello revisar los antecedentes de la política, los resultados obtenidos hasta ahora, la importancia de escalarla y finalmente los elementos que permitirán lograrlo. Se apunta a que la política impacte en toda la gestión pública mediante una transformación en la manera en que son ofrecidos los servicios públicos al ciudadano. Los resultados de la investigación dan los elementos de juicio para que los decisores de políticas, reconozcan la importancia del escalamiento de la Política de Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional y tengan las herramientas necesarios para liderar dicho proceso.

Ninamango (2014) en su tesis *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014* tuvo como objetivo: Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Su diseño: Estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Sus materiales y métodos: Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones.

Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Resultados: Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores socio demográfico y la satisfacción global ni las dimensiones. Palabras clave: encuesta SERVQUAL, nivel de satisfacción, calidad de servicio.

1.2. Fundamentación teórica sobre la calidad del servicio

La calidad del servicio se percibe de forma diferente según el cliente, ya usuario del mismo. (Horovitz, 1991)

La postura que tiene el usuario o cliente en relación a la calidad del servicio que recibe va cambiando conforme va conociendo el servicio y su calidad de vida mejora. En un inicio el cliente se encuentra satisfecho con el servicio o producto, sin embargo con el pasar del tiempo sus exigencias y preferencias en relación a la calidad incrementan para lograr obtener lo mejor. (Horovitz, 1991)

El cliente o usuario desea obtener un servicio de calidad que supere sus expectativas debido a que el cliente compara su acto de adquirir un servicio o comprar un producto con lo que puede obtener en su vida cotidiana. (Horovitz, 1991).

La teoría de los momentos de verdad se basa cuando el cliente tiene contacto con la persona o sistema que brinda el servicio; es decir que cada momento en que el cliente tiene contacto con la persona que brinda el servicio es una oportunidad para la empresa para mejorar o destruir la perspectiva que tienen los clientes de sus productos y/o servicios. A través de la teoría de los momentos de la verdad lograron desarrollar un programa enfocado en la administración de la calidad enfocada en empresas que brindan servicios; este sistema se basa en todos los momentos en que los colaboradores de cada empresa mantienen con sus clientes al momento de efectuar el servicio.

Las empresas tienen la certeza de que el colaborador logrará brindar una buena imagen e impresión al cliente, para ello, se requieren de todas las cualidades y habilidades de los trabajadores que tienen para llegar a sus clientes. Lo más importante es la manera en que el empleado actuó frente a sus clientes. Por otro lado, la pirámide invertida, consiste en que el jefe de la organización se convierta en el apoyo y soporte del resto de la organización; y el cliente se le considera como la parte más alta del organigrama, simbolizando la jerarquía del cliente. Es imprescindible que los colaboradores de la empresa se sientan que son necesarios e importantes dentro de la organización, de esa manera, se logrará contribuir a su motivación generando la calidad. (Carlzon, 1991)

La definición de la calidad del servicio es un criterio complejo al momento de evaluar a pesar de tener una ventaja competitiva ante los productos; cabe mencionar que los clientes o usuarios tienen criterios de evaluación diferentes de acuerdo a la personalidad de los mismos. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Según los autores Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993) elaboraron una técnica para evaluar la satisfacción de los usuarios externos con la finalidad de eliminar las encuestas tradicionales poniendo énfasis en medir las expectativas que tienen los cliente frente al servicio y las percepciones que tienen frente al uso de un servicio específico. Cabe mencionar que los clientes evalúan la calidad del servicio de manera en conjunta, es decir no solo el servicio en sí, sino también el proceso desde la recepción del servicio hasta su resultado final, incluyendo las habilidades del trabajador (dedicación, interés y trato amistoso). Los clientes son los únicos que establecen los criterios o aspectos que cuentan para medir la calidad del servicio; es por ello, que proponen el instrumento SERVQUAL.

Según el autor Gómez (2003) realizó una crítica constructiva, en la cual se evidencia que los usuarios analizan la calidad de servicio haciendo las diferencias menos las perspectivas; el SERVQUAL se basa en todo el proceso de entrega del servicio, desarrollándolo en las 5 dimensiones del SERVQUAL, las cuales están conceptualizadas. A pesar de tener limitaciones, el instrumento SERVQUAL es una herramienta válida y fiable que puede adaptarse para medir las brechas de calidad de servicio en los servicios de salud. En el sector de servicios, la calidad se mide usualmente según el ‘modelo de las discrepancias; modelo que sugiere que la diferencia entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido por un proveedor específico constituyen una medida de la calidad en el servicio. Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry a formular un instrumento de medición de la calidad de los servicios conocido como SERVQUAL. El cuestionario tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud. Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica.

Los consumidores no solo se basan en el resultado del servicio sino también evalúan el proceso del servicio; es decir los consumidores consideran que lo más importante es la manera en que es atendido incluyendo la responsabilidad y amabilidad de los trabajadores, entre otros. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

Para finalizar la tesis asume la teoría de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry concluyendo que la medición de la calidad del servicio se rige por la perspectiva que tienen los consumidores debido a que se evalúan procesos en función del cumplimiento de las expectativas de los mismos. Asimismo, los autores en mención plantearon 5 dimensiones con la finalidad de medir la calidad de un servicio, los cuales son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Modelos de evaluación de la calidad

El Modelo de “Servucción” de Eigliier y Langeard

En 1989 apareció la teoría de la Servucción, como un intento de sistematizar la "producción", el proceso de creación y fabricación del servicio. Según Eigliier y Langeard (1989), sus iniciadores, la Servucción es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados. Es de destacar, que el término Servucción fue desarrollado por estos autores con la intención de establecer un término equivalente a la producción de productos tangibles pero aplicados a los servicios. Así, estos autores diseñan su sistema con la finalidad de poseer un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación de servicios. Los autores distinguen 4 elementos básicos en el sistema de Servucción: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio.

El Cliente: se trata del consumidor del servicio, coproductor del mismo, resultado de su comunicación e interacción con el prestador; es el elemento clave del sistema ya que sin cliente no hay servicio. El Soporte Físico: que es el soporte material necesario para la producción del servicio, bien los instrumentos puestos a disposición del cliente o del personal en contacto (objetos, muebles, máquinas expendedoras, etc.) y que facilitan la realización del servicio, bien el entorno constituido por todo aquello que se encuentra alrededor de los instrumentos (localización, decorado, señalización, clima, etc.). El

Personal de Contacto: son las personas empleadas por la empresa y cuyo trabajo requiere estar en contacto directo con el cliente (limitado en algunas servucciones, que son realizadas únicamente por el cliente mediante la utilización del autoservicio).

Al igual que en la fabricación de un producto, se trata de un sistema, por lo cual se producen una serie de relaciones entre todos los elementos que producen una serie de efectos indirectos sobre el servicio, con las consecuencias que esto acarrea sobre la concepción y la puesta en funcionamiento del servicio y su calidad.

La idea general mostrada en el Gráfico N° 4, los autores incorporan dos elementos adicionales para aporta una visión más amplia, aplicable y comprensible del sistema propuesto. Así, en el caso del soporte físico y el personal en contacto es necesario tener en cuenta que sólo son la parte visible de la empresa que presta el servicio y existe en la mayoría de casos una organización interna que condiciona el propio sistema. (1989)

Considerando estos elementos, se establecen tres tipos de relaciones que se producen en la prestación del servicio. Los autores distinguen entre relaciones primarias que son las relaciones base del sistema, es decir, la interacción de los elementos de la empresa de servicio con el mercado. En segundo lugar identifican las relaciones internas, este tipo de relaciones muestran la interacción de los elementos de la empresa que presta el servicio. Por último, las relaciones de concomitancia se deben a la presencia de distintos clientes en la empresa de servicio. Son las interacciones que se producen entre clientes y las consecuencias que afectan a los respectivos servicios. De allí que el modelo servucción es considerado como un instrumento basado en la teoría de Sistemas. Según L. von Bertalanfy (1968) las propiedades del sistema recaen en: el sistema está constituido por elementos identificables; todos los elementos están unidos entre sí; el sistema funciona como un objetivo, una finalidad; el sistema, cerrado o abierto, comporta una frontera identificable; el sistema funciona tendiendo a un sistema de equilibrio; y todo cambio en un elemento del sistema, genera un cambio en el resto (interacción causa-efecto).

Por lo anterior, se puede concluir que la calidad del servicio se logra si se consideran los diferentes elementos que conforman el sistema. Para ello es necesario alcanzar calidad tanto en el servicio principal como en los complementarios que lo rodean, con el fin de

satisfacer las necesidades de los clientes, que sólo se obtendría cuando se logra estar o sobrepasar su nivel de expectativas en que al servicio se refiere.

Modelo jerárquico multidimensional

Brady y Cronin (2001) plantearon el Modelo Jerárquico Multidimensional, que parte de los planteamientos de Grönroos (1984), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), Rust y Oliver (1994) y Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996), definido por los consumidores que forman sus percepciones sobre la calidad del servicio en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio. Los autores reconocen la complejidad del constructo y afirman que ninguna perspectiva es equivocada; cada una es incompleta sin la otra. A través de su investigación cualitativa y empírica, se muestra como la calidad del servicio conforma una estructura de tercer orden, donde la percepción de calidad es definida por claras y procesables dimensiones, y a su vez, éstas están constituidas por diversas subdimensiones. Brady y Cronin (2001) sostienen que su propuesta de medición es la mejor forma de explicar la complejidad de las percepciones humanas teniendo en cuenta la conceptualización de calidad de servicio vigente en la literatura actual.

De este modo, si se quieren obtener evaluaciones detalladas sobre diferentes atributos o factores de la calidad, se pueden construir modelos jerárquicos multidimensionales que proporcionen una visión estructural y multinivel de la calidad percibida. Estos modelos cuentan con un gran número de ítems, ya que los factores de calidad son variables latentes que se manifiestan a través de indicadores observables. La calidad percibida es también medida de forma global, sin hacer referencia a los atributos específicos del servicio, como una evaluación de una actitud general sobre la excelencia del desempeño de la empresa. Esta opción de medición se suele realizar en investigaciones donde se analizan diferentes conceptos en redes de relaciones causa-efecto, a través de los modelos de ecuaciones estructurales. La medición global facilita la implementación de modelos causales, y permite una caracterización latente de la calidad percibida, pudiéndose estudiar su fiabilidad y validez. Sin embargo, se pierde información acerca de los atributos específicos del servicio, por lo que desde un punto de vista gerencial puede resultar menos atractivo. Numerosas investigaciones han contado con esta forma de evaluar la calidad (ej. Cronin, Brady, y Hult, 2000; Brady, Cronin, y Brand, 2002).

El Modelo SERVQUAL (SERVice QUALity)

La calidad de servicio recibió un fuerte impulso para su aplicación en la gestión de las organizaciones a partir del trabajo desarrollado, hace años, por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1993, 1994), el modelo propuesto es un punto de referencia obligado en el estudio y la gestión de la calidad de servicio (Pascual, 2004; Casino, 2001).

Específicamente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Indican que a la hora de evaluar la calidad de servicio y en ausencia de criterios de carácter objetivo es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido (Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L, 1988). Por ello, la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio (Parasuraman, Zeithmal y Berry 1993).

Teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en sus investigaciones, desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (SERVice QUALity) para su evaluación (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988; Coulthard, 2004).

El modelo SERVQUAL se deriva, según investigadores como Bitner (1990) y Bolton y Drew (1991), del paradigma de la desconfirmación de la literatura de satisfacción del cliente, el cual evalúa la calidad de un servicio comparando su percepción del servicio recibido con sus expectativas. En consecuencia, la calidad puede ser medida operativamente sustituyendo las puntuaciones correspondientes a la medida de las expectativas de las correspondientes a la percepción. Bajo este paradigma también se destacan los modelos de Brown y Swartz (1989) y Carman (1990). Al respecto Pascual (2004), indica que este paradigma postula que cuando la ejecución, en este caso de un servicio, iguala o supera lo esperado emerge la calidad de servicio.

Según Schiffman y Lazar (2001), señalan que el modelo SERVQUAL, es una potente técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnóstica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. De manera concreta, asumiendo la naturaleza multidimensional del constructo, este modelo propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía

Dimensiones de la calidad del servicio

Según el autor Donabedian. (1999) identifico 2 dimensiones: una, dimensión técnica, representada por la aplicación de conocimiento y técnica para la solución del problema del paciente y una dimensión interpersonal que se basa en la relación personal que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo. Dentro de la 2ª dimensión se puede incorporar una tercera dimensión de las comodidades, es decir las condiciones del ambiente físico. Dentro del sector de salud, la satisfacción del paciente puede variar, es decir, el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, sin embargo, el tema de su salud aún no ha sido resultado, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario.

Según el autor Albretch (2001) en su libro “La excelencia del servicio” contribuyó con el modelo de los triángulos internos y externos, donde se basa la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. Asimismo estableció que para medir la calidad en el servicio se tiene que desarrollar siete puntos:

Capacidad de respuesta

Atención

Comunicación fluida, entendible y a tiempo

Accesibilidad para quitar la incertidumbre

Amabilidad en la atención y en el trato

Credibilidad expresada en ellos

Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente

Por otro lado los autores Parasuraman y Zeithaml identificaron inicialmente diez dimensiones de la calidad de servicio posterior a ello se limitaron a 5 dimensiones, las cuales están relacionadas y su relevancia depende del tipo de servicio y cliente. Estas son las siguientes:

Elementos tangibles

Zeithman, A. y Jo Bitner definieron los elementos tangibles: “(...) a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (2002, p. 103) Se considera también como los elementos físicos; equipos, personal, instalaciones, que ayudan a tener mayor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos. De aquí, se puede decir que los elementos tangibles, se relacionan directamente con la ubicación y acceso a las instalaciones, la información que el técnico proporciona, el material que emplea durante la atención y el equipo que brinda el área de operaciones al usuario final.

Fiabilidad

Según Parasuraman y Zeithaml (1985) definió la fiabilidad como: La habilidad para brindar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Se puede definir la fiabilidad como la probabilidad positiva del buen funcionamiento de algo. Para algunos autores: “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción” (Farfán, 2007, p.11) También se dice que: “Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona” (Revista ABB Nueva Zelanda, 2009, p. 35).

Capacidad de Respuesta

Según Parasuraman y Zeithaml (1985) definió la capacidad de respuesta como: La forma de actuar de los colaboradores de una organización frente a la entrega del servicio y el proceso que incluye la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios. “(...) La responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada (...)” (Savater, 1998 p. 60).

“La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” (Carreras, 2006, p.35) De acuerdo a lo estudiado por diversos autores se puede concluir que la responsabilidad es inherente a la persona y ella le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Seguridad

Según Parasuraman y Zeithaml (1985) definió la seguridad como: La forma en la cual los colaboradores brindan el servicio, mostrando sus conocimientos y reflejando las habilidades para inspirar la credibilidad y la confianza de los clientes .Eduardo Castillo, profesor de la universidad del BÍOBÍO de Chile menciona: “Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza” (2005, p. 2).

Empatía

Según Parasuraman y Zeithaml (1985) definió la empatía como: La atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. La empatía es “Una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía” (Feshback, 1984, p. 67).

Entonces se puede decir, que empatía es la habilidad innata del ser humano, que permite entender a los demás, poniéndose en su lugar para tratar de entender su forma de pensar y así intentar comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten una buena comunicación. Ser empático es ser

capaz de entender emocionalmente a las demás personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales y así ayudar de una manera más eficiente. De la misma manera, según el autor Ruiz (2001) refirió que al estudiar las dimensiones de la calidad del servicio que son cinco; la organización dispondrá de información relevante para centrar sus esfuerzos y sean apreciados.

Elementos Tangibles: Se refiere a la apariencia físicas de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.

Fiabilidad: Indica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.

Capacidad de Respuesta: Es la disposición de ayudar a los clientes para proveerles un servicio rápido.

Seguridad: Es el grado de conocimiento y atención ofrecida por los empleados.

Empatía: Atención individualizada que ofrece la institución al cliente usuario.

El usuario externo (paciente)

Es considerado lo más importante dentro de una Institución de Salud; motivo por el cual, es indispensable conocer sus características, necesidades, expectativas, deseos, etc. y crear estrategias para lograr absolver sus inquietudes, problemas, etc. Cuando el paciente acude a una institución de salud, tiene un concepto previo de la institución, que puede ser positivo o negativo. Si se mantiene un equilibrio positivo, es decir, el servicio y su entorno funcionan bien; se tiene un paciente satisfecho. Pero puede presentarse una falla en el servicio o en el entorno, que evidentemente va a afectar la satisfacción del usuario externo. A partir de ello debe activarse toda la infraestructura de servicio que debe comenzar por una muy buena actitud hacia el paciente, una escucha atenta a sus observaciones y una resolución pronta a sus inquietudes. Todos estos factores son parte fundamental del servicio que se ofrece al paciente.

Entre las conclusiones del Centro de Estudios Técnicos Empresariales de Madrid (2005), se encontró que: “un cliente que se queja es un cliente que nos está dando la oportunidad de subsanar los errores para seguir comprándonos. Se debe considerar que la reclamación es una nueva oportunidad”.

1.3. Justificación

La evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo (paciente), cada vez, es más común, a partir de ello, es posible obtener del usuario externo un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la Institución que brinda los servicios de salud y al usuario externo (paciente) satisfaciendo sus necesidades y expectativas. La satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas.

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. Es por ello que un establecimiento de salud tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en todas sus instancias; por ello es prioritario evaluar la calidad del servicio que brinda el personal según las percepciones de los usuarios externos (pacientes) que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia. Este conocimiento permitirá realizar cambios o estrategias de mejora de la calidad del servicio que se brinda al paciente con la finalidad de lograr superar sus expectativas.

En el presente trabajo queremos saber cómo es la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia y si ha variado o no en relación a estudios pasados dentro del mismo hospital y que hayan utilizado el mismo instrumento de medida, si hubo implementación de disposiciones para que estos resultados mejoren y asociarlo a otros estudios a nivel nacional y mundial. Las encuestas son una forma de poder medir el grado de satisfacción de los usuarios, por lo tanto emplearemos una encuesta que ha sido ya utilizada en numerosos estudios y también ha sido modificada y validada para encontrar los niveles de satisfacción del usuario externo según la calidad de servicio percibida de un establecimiento de salud, la encuesta SERVQUAL será el instrumento a utilizar.

En la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia existe una alta demanda de pacientes y por ende existe la variabilidad de las expectativas y percepciones del usuario externo; motivo por el cual, para analizar la calidad de servicio según la percepción de los pacientes la tesista se basa en cinco dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales están sustentadas científicamente por los autores Parasuraman, Zeithaml, Berry y Ruiz. Cabe mencionar que al identificar el nivel de cada dimensión de la calidad del servicio dentro de la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia se podrá identificar detalladamente los deficiencias de cada dimensión con la finalidad de lograr obtener el nivel el cual se desarrolla la variable en estudio (calidad de servicio) en la Unidad de Admisión del HCH; y posterior a ello, la tesista planteará alternativas de mejora y mecanismos de monitoreo ante las deficiencias encontradas.

1.4. Problema

La calidad de servicio es un reto para todas las instituciones de salud, más aún para las instituciones de salud que han logrado un crecimiento en beneficio de la población, contando con los recursos necesarios para satisfacer la demanda existente; cabe mencionar que actualmente la angustia por parte de los usuarios externos en relación a adquirir la calidad de la atención debido a que para lograr obtener calidad al 100% se debe tener en cuenta diversos factores que aún no están siendo satisfechos. En el sector salud es más complejo, sobre todo para los países con menores recursos económicos, en los cuales es necesario elaborar e implementar propuestas que fomenten el desarrollo de la calidad de manera conjunta, eficaz, eficiente y sostenible a lo largo del tiempo; esto obliga a la Autoridad Sanitaria, en ejercicio de su función rectora, a formular las políticas públicas que orienten el comportamiento de las organizaciones de salud y demás actores hacia la mejora de la calidad de la atención

La ausencia de la calidad en el sector salud consiste en la falta de un saludo cordial a los pacientes, la falta en los trabajadores de esa mirada o ese acto de buen trato que espera el paciente, la falta de paciencia para la orientación, a su vez se manifiesta en darle información equivocada, casi a propósito, o por desconocimiento; asimismo en la falta de respuestas adecuadas y convincentes que traigan tranquilidad en los pacientes; falta de

atención y cortesía en las respuestas telefónicas; falta de respuesta a los correos electrónicos y hasta falta de compañerismo en su mismo centro de trabajo. También se manifiesta en la falta de consideración a los pacientes por razones de edad, deficiencia orgánica, raza, talla, color de piel, religión, origen geográfico. Es decir es un vendaval de situaciones de mal trato que experimentan los pacientes en contra de su buena fe y confianza en los servicios de salud gubernamentales.

Formulación del problema

De acuerdo a lo planteado en la realidad problemática se han formulado las siguientes preguntas:

Problema general

¿Cómo es la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo son los elementos tangibles de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

Problema específico 2

¿Cómo es la fiabilidad de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

Problema específico 3

¿Cómo es la capacidad de respuesta del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

Problema específico 4

¿Cómo es la seguridad en la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

Problema específico 5

¿Cómo es la empatía del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

1.5. Objetivos**Objetivo general**

Determinar la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el Distrito de San Martín de Porres, en Enero del año 2016.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Identificar el grado que se encuentra los elementos tangibles de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

Objetivo específico 2

Identificar el grado de fiabilidad de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016.

Objetivo específico 3

Identificar el grado de capacidad de respuesta del personal según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016.

Objetivo específico 4

Identificar el grado de seguridad en la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016.

Objetivo específico 5

Identificar el grado de empatía del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Variable 1: Calidad de servicio

2.2. Operacionalización de variables

Definición conceptual

Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso.

Definición operacional

La calidad de servicio es la información suministrada por los usuarios externos sobre el servicio que presta la institución de salud y la percepción que ellos tienen de dicho servicio en cuanto a la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; con la finalidad de poder medir la calidad de servicio según la percepción de los usuarios se ha realizado un cuestionario utilizando el método SERQUAL que consta de 29 preguntas para determinar lo que piensan del servicio brindado. A nivel internacional la encuesta SERVQUAL ha sido aplicada en los servicios hospitalarios desde 1989.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio

Variable	dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala y valores	Niveles y Rango
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	La apariencia de los elementos físicos y de las personas	p1, p2, p3, p4, p5	SI	BAJO [1-10]
	fiabilidad	Desempeño confiable y preciso del personal	p6, p7, p8, p9, p10		
	Capacidad de respuesta	Prontitud y espíritu servicial.	P11, p12, p13,		
	seguridad	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	p14, p15, p16	NO	MEDIO [11-20]
	empatía	Conocimiento y atención mostrado por el personal	p17, p18, p19, p20, p21, p22, p23		ALTO [21-29]
		Atención individualizada	p24, p25, p26, p27, p28, p29		

2.3. Metodología

La metodología científica es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. Para ser llamado científico, un método de investigación debe basarse en lo empírico y en la medición, sujeto a los principios específicos de las pruebas de razonamiento. Según el Oxford English Dictionary, el método científico es: «un método o procedimiento que ha caracterizado a la ciencia natural desde el siglo XVII, que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, la formulación, análisis y modificación de las hipótesis».

2.4. Tipo y nivel de estudio

La investigación es de tipo sustantiva debido a que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y está orientada a describir, explicar, predecir o retroceder la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. (Sanchez y Reyes, 2006).

El estudio se enmarcó dentro de una investigación de carácter descriptivo que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Para Tamayo (1998) la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta”.

2.5. Diseño

El diseño de la investigación cuantitativa es no experimental transaccional porque “Se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en un momento determinado. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández,

1894)

M ----- O

Leyenda

M. MUESTRA

O. APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

2.6. Población, muestra y muestreo

La población está conformada por 41, 651 pacientes que acuden al Hospital Cayetano Heredia durante el mes de Enero del año 2016, como a continuación se detalla:

Tabla 2

Distribución de la población que acude a la Unidad de Admisión

Pobladores	Total
Población femenina	16,151 151
Población masculino	25,500 230
Total	41,651

Nota: La población femenina que ha acudido a la Unidad de Admisión durante el mes de Enero ha sido mayor que la población masculina.

Muestra

La muestra fue probabilística calculada empleando la siguiente fórmula:

Fórmula empleada
$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$

$$n = 381$$

Es decir, se aplicará cuestionarios a 381pacientes que acuden a la Unidad de Admisión

Muestreo

El muestreo fue aleatorio simple, porque permite que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra (Sánchez, y Reyes, 2006).Se obtuvo la muestra con la técnica de muestreo aleatorio simple (azar)

Tabla 3

Distribución de la muestra en proporciones

Pobladores	Total
Población femenino	151
Población masculino	230
Total	381

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, que Murphy (2005), la define como “un método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas” (p. 26), y se utilizará para el recojo de datos de la muestra seleccionada

Instrumentos

El instrumento que se utilizó para determinar el nivel de la calidad de servicio de la Unidad de Admisión del HCH, fue la realización de la encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud. El cuestionario tipo SERVQUAL fue desarrollado por Parazuraman, A. Berry L. y Zeithalm (1991) para medir satisfacción del usuario en empresas de servicios, luego adaptada y validada por Barbakus, Maugold (1992) para ser aplicada en hospitales. El cuestionario fue de preguntas dicotómicas para la variable de calidad de servicio, que se aplicará a los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión.

Validación y confiabilidad del instrumento

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (consistentes y coherentes).

A través de la aplicación del instrumento en una prueba piloto que consta de 12 pacientes para cual se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Kuder-Richardson el cual tuvo como resultado 1.0

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento calidad del servicio

KurderRechardson	Kuder Richardson basada en los elementos tipificados	N de elementos
,685	,709	29

Validez

La validez de los instrumentos, según Morales (2000): es el grado con el cual un instrumento sirve a la finalidad para la cual está definido. En función de ello, la validez aplicada en esta investigación fue la de contenido, para lo cual se expuso el cuestionario a juicio de los tres (3) expertos mencionados, quienes emitieron su opinión en relación a aspectos tales como: redacción correcta, pertinencia, tendenciosidad y las sugerencias.

Tabla 5

Consolidado de los resultados de la validación por juicio de expertos

Expertos Instrumento	Mg. Eliana Soledad Castañeda Nuñez	Dr. Hernán Cordero Ayala	Dr. Hugo Agüero Alva
Calidad de Servicio	Aplicable	Aplicable	Aplicable

2.8. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Se estableció a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

III. Resultados

3.1. Descripción

Descripción de las características muestrales

Tabla 6

Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Secundaria	208	54,6
	Superior	173	45,4
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

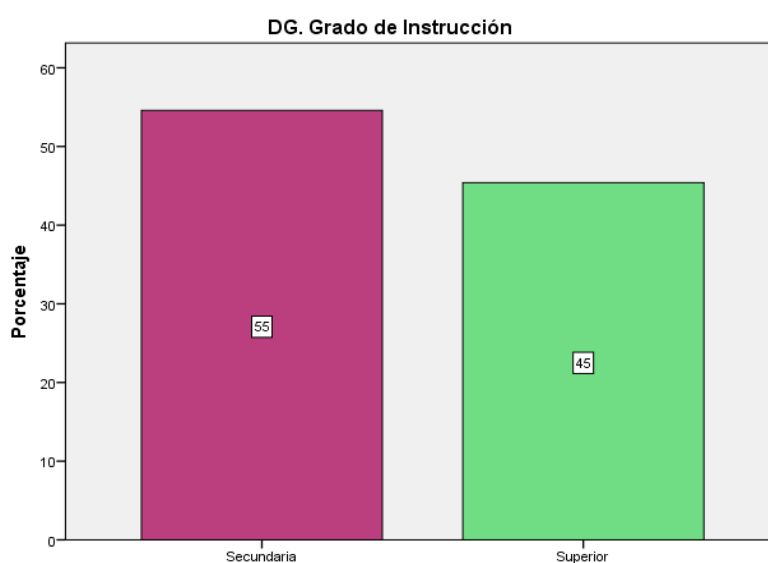


Figura 1. Grado de instrucción de los pacientes del Hospital Cayetano Heredia

Interpretación

En la tabla 6 y figura 1, se aprecian las frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que el 54.6% de los pacientes encuestados que han terminado la secundaria, mientras que el 45.4% de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión tienen un grado de instrucción superior.

Tabla 7

Rango de edades de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del HCH.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De 18 a 35	141	37,0
	De 36 a 50	75	19,7
	De 51 a más	165	43,3
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

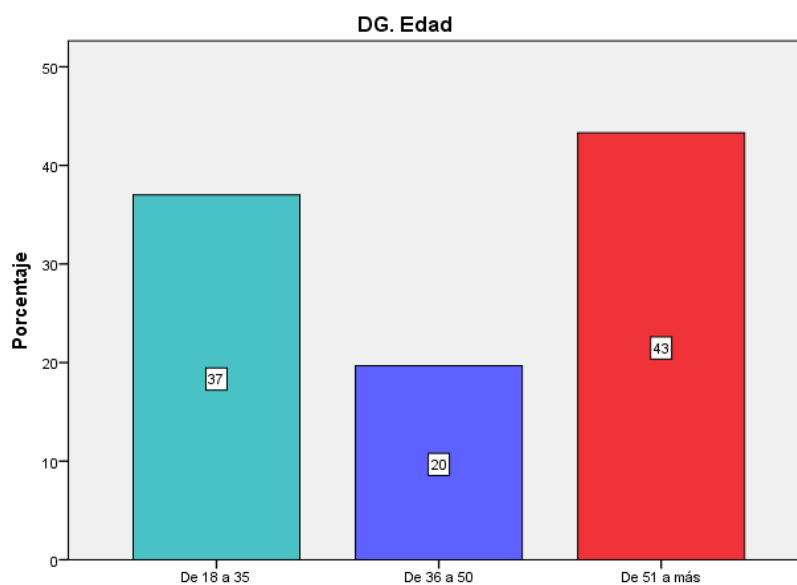


Figura 2. Rango de edades de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión

Interpretación

En la tabla 7 y figura 2, se aprecian las frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que el 37.0% de los pacientes encuestados que tienen un rango de edad entre 18 a 35 años; el 19.7% tienen entre 36 y 50 años, mientras que el mayor porcentaje es de 43.3% de pacientes que tienen un rango entre 51 a más años.

Tabla 8

Sexo de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del HCH.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	213	55,9
	Femenino	168	44,1
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

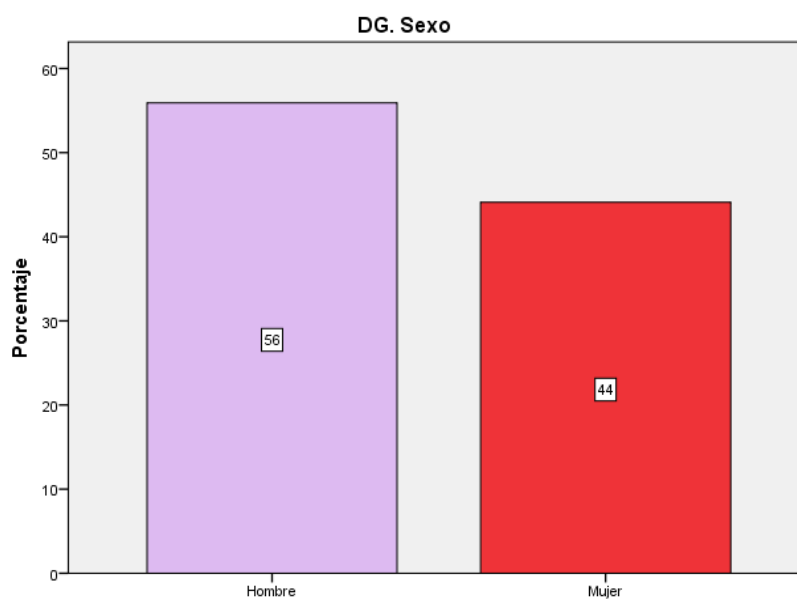


Figura 3. Sexo de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión

Interpretación

En la tabla 8 y figura 3, se aprecian las frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que el mayor porcentaje fue el 55.9% de los pacientes de sexo masculino que acudieron a la Unidad de Admisión durante es el mes de enero y el 44.1% de sexo femenino que acudieron a la Unidad de Admisión durante el mes de enero 2016.

Tabla 9

Condición de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del HCH.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	SIS	232	60,9
	Pagante	149	39,1
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

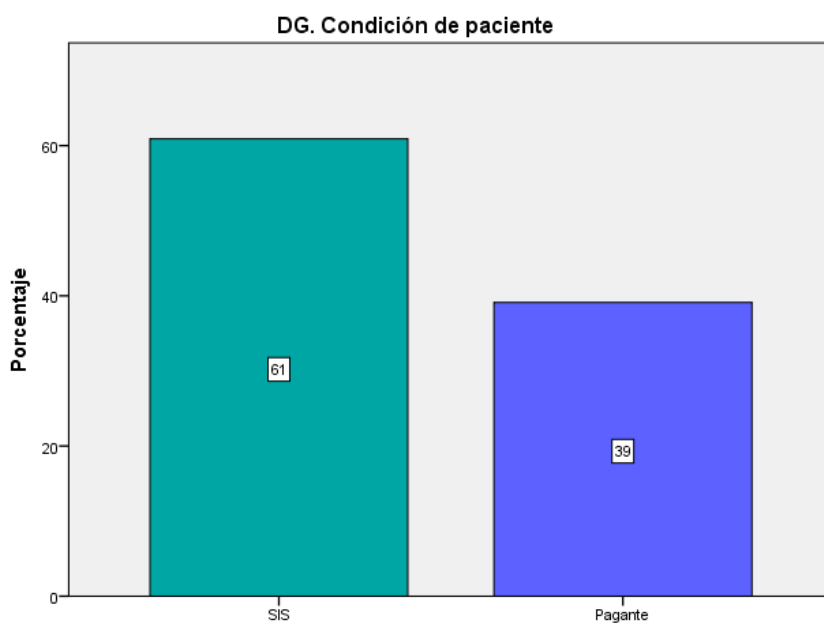


Figura 4. Condición de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión

Interpretación

En la tabla 9 y figura 4, se aprecian las frecuencias y porcentajes de los índices de estudio, observándose que el mayor porcentaje fue el 60.9% de pacientes SIS que acudieron a la Unidad de Admisión durante es el mes de enero y el 39.1% de pacientes pagantes que acudieron a la Unidad de Admisión durante el mes de enero 2016.

Análisis e Interpretación de Resultados

Tabla 10

Distribución de niveles de calidad de servicio según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	93	24,4
	MEDIO	162	42,5
	ALTO	126	33,1
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

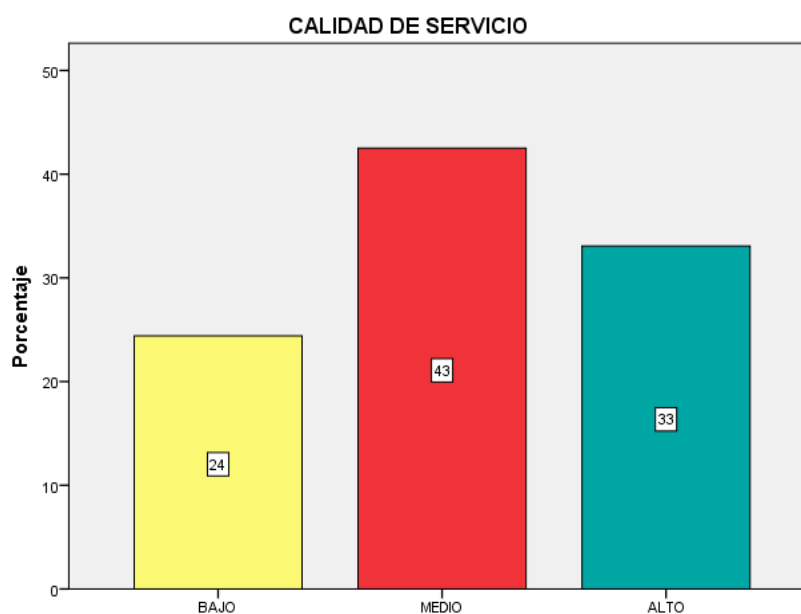


Figura 5. Niveles de calidad de servicio según la percepción de los pacientes

Interpretación

En la tabla 10 y figura 5 se observa que la muestra ha obtenido en la variable calidad de servicio un nivel bajo (24.4%), medio (42.5%) y en el nivel alto (33.1%); en los cuales se puede identificar que el mayor porcentaje se da en el nivel medio de la calidad de servicio que se brinda en la Unidad de Admisión del HCH según la percepción de los usuarios externos.

Tabla 11

Distribución de niveles de elementos tangibles según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	256	67,2
	MEDIO	85	22,3
	ALTO	40	10,5
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

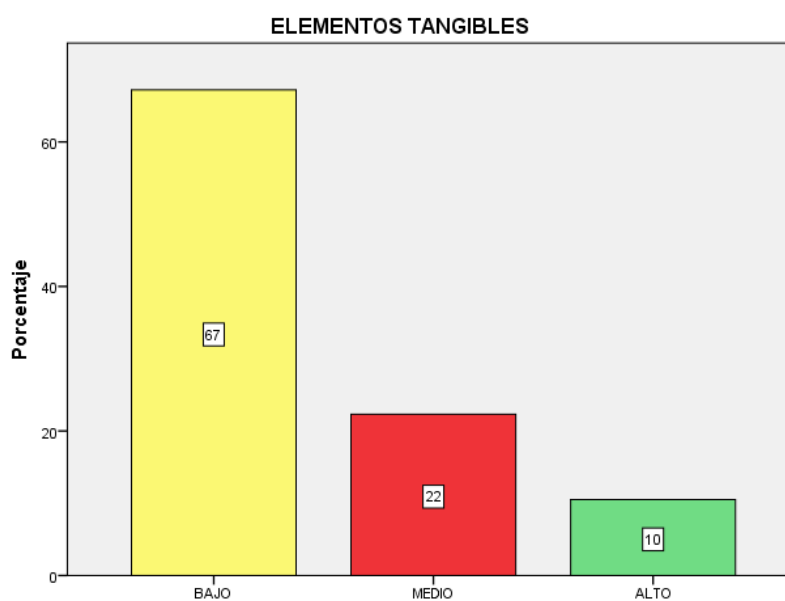


Figura 6. Niveles de elementos tangibles según la percepción de los pacientes

Interpretación

En la tabla 11 y figura 6, se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión de elementos tangibles un nivel bajo (67.2%), medio (22.3%) y en el nivel alto (10.5%). Por lo tanto la dimensión elementos tangibles tiene como resultado un nivel bajo según la percepción de los pacientes que acudieron a la Unidad de Admisión el mes de enero 2016.

Tabla 12

Distribución de niveles de fiabilidad según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	245	64,3
	MEDIO	95	24,9
	ALTO	41	10,8
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

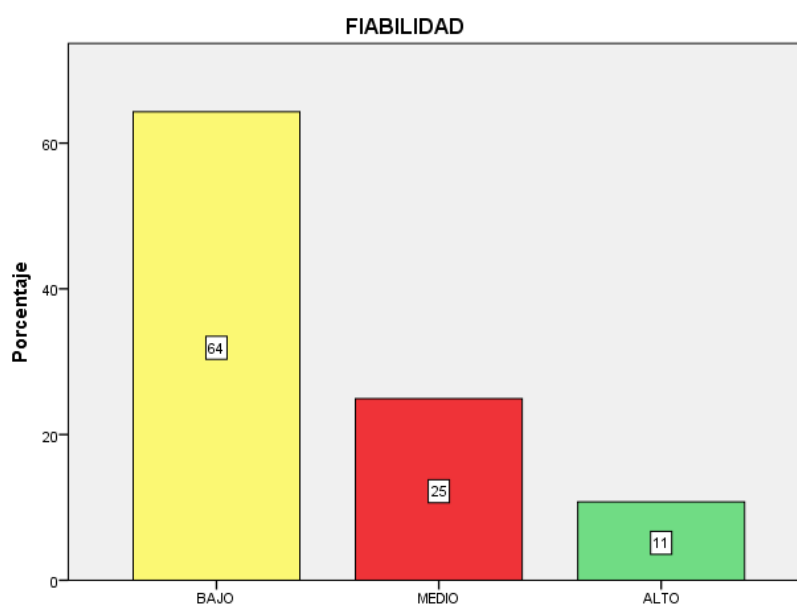


Figura 7. Niveles de fiabilidad según la percepción de los pacientes

Interpretación

En la tabla 12 y figura 7, se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión fiabilidad un nivel bajo (64.3%), medio (24.9%) y en el nivel alto (10.8%). Por lo tanto la dimensión de fiabilidad del servicio que se brinda en la Unidad de Admisión indica que tiene un nivel bajo según la percepción de la mayoría de los pacientes que fueron encuestados en el mes de enero del 2016.

Tabla 13

Distribución de niveles de capacidad de respuesta según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	133	34,9
	MEDIO	145	38,1
	ALTO	103	27,0
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

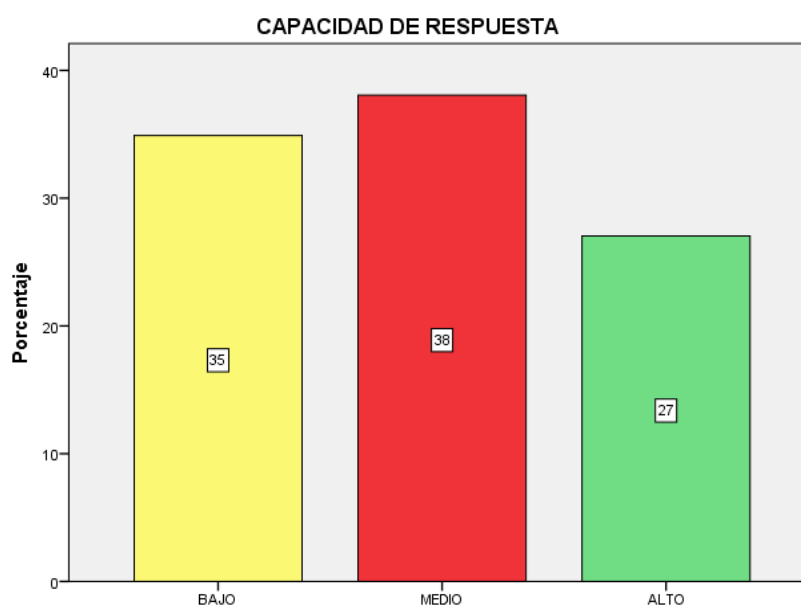


Figura 8. Niveles de capacidad de respuesta según la percepción de los pacientes

Interpretación

En la tabla 13 y figura 8, se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión capacidad de respuesta un nivel bajo (34.9%), medio (38.1%) y en el nivel alto (27%). Por lo tanto el mayor porcentaje (38.1) es del nivel medio de capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión en el mes de enero del 2016.

Tabla 14

Distribución de niveles de seguridad según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	91	23,9
	MEDIO	76	19,9
	BAJO	214	56,2
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

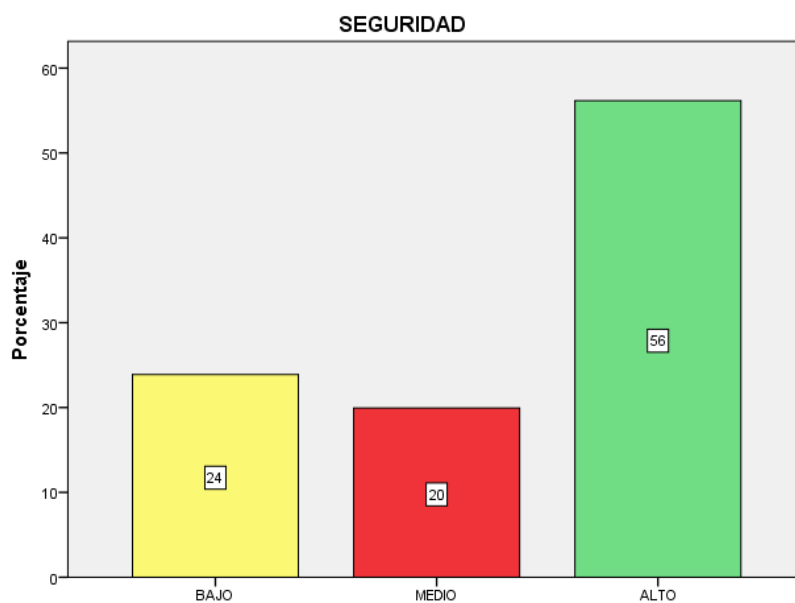


Figura 9. Niveles de seguridad según la percepción de los pacientes

Interpretación

En la tabla 14 y figura 9, se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión seguridad un nivel bajo (23.9%), medio (19.9%) y en el nivel alto (56.2%). Por lo tanto el mayor porcentaje (56.2) de los pacientes encuestados en la Unidad de Admisión indican que existe un nivel alto de seguridad en el servicio que se brinda en dicha unidad.

Tabla 15

Distribución de niveles de empatía según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	121	31,8
	MEDIO	172	45,1
	ALTO	88	23,1
	Total	381	100,0

Nota: Base de datos

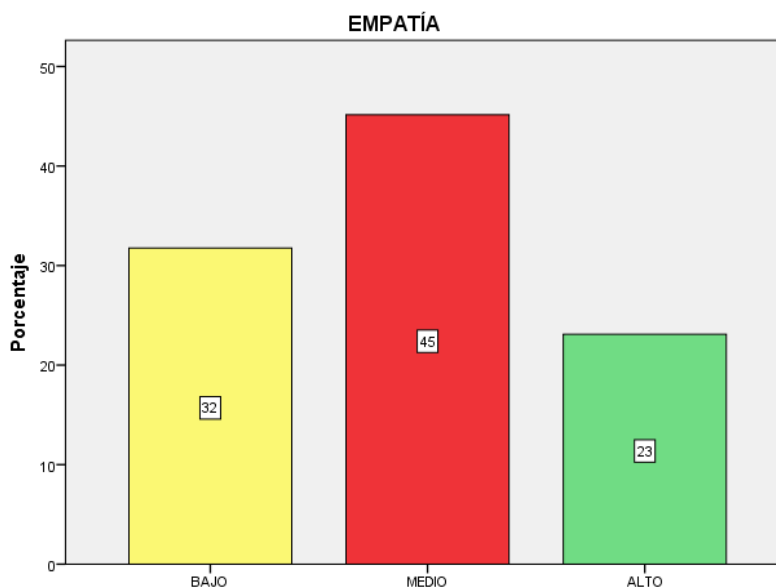


Figura 10. Niveles de empatía según la percepción de los pacientes

Interpretación

En la tabla 15, se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión empatía un nivel bajo (31.8%), medio (45.1%) y en el nivel alto (23.1%). Por lo tanto el mayor porcentaje (45.1%) de los pacientes encuestados indican que existe un nivel medio de empatía del personal que brindan los servicios en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia.

3.2. Análisis de las variables con tablas cruzadas

Tabla 16

Distribución de los niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según sexo de los pacientes

		SEXO		Total	
		MASCULINO	FEMENINO		
Calidad de servicio	BAJO	F	12	8	20
		%	60.0%	40.0%	100.0%
	MEDIO	F	89	73	162
		%	54.9%	45.1%	100.0%
	ALTO	F	112	87	199
		%	56.3%	43.7%	100.0%
Total		F	213	168	381
		%	55.9%	44.1%	100.0%

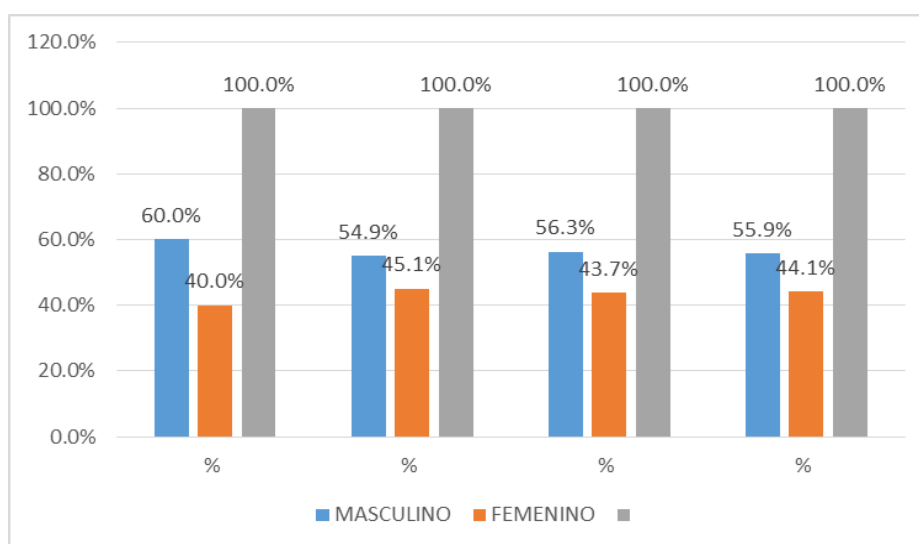


Figura 11. Niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según sexo de los pacientes

Interpretación

En la tabla 16, se observa que la muestra ha obtenido sobre la percepción de calidad de servicio según sexo un nivel bajo en los varones de (60%) a diferencia de las mujeres con el 40%. Un nivel medio (54.9%) a comparación de los mujeres en 45.1% y en el nivel alto los varones (56.3%), a diferencia de las mujeres un (43.7%). Lo que quiere decir que los varones perciben la calidad en un nivel alto a comparación de las mujeres que se atienden en los servicios en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia.

Tabla 17

Distribución de los niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según condición de los pacientes

CALIDAD DE SERVICIO	CONDICION DEL PACIENTE		CONDICION DEL PACIENTE		Total
			SIS	PAGANTES	
	BAJO	Recuento	10	10	20
		% dentro de vcs (agrupado)	50.0%	50.0%	100.0%
	MEDIO	Recuento	101	61	162
		% dentro de vcs (agrupado)	62.3%	37.7%	100.0%
	ALTO	Recuento	121	78	199
		% dentro de vcs (agrupado)	60.8%	39.2%	100.0%

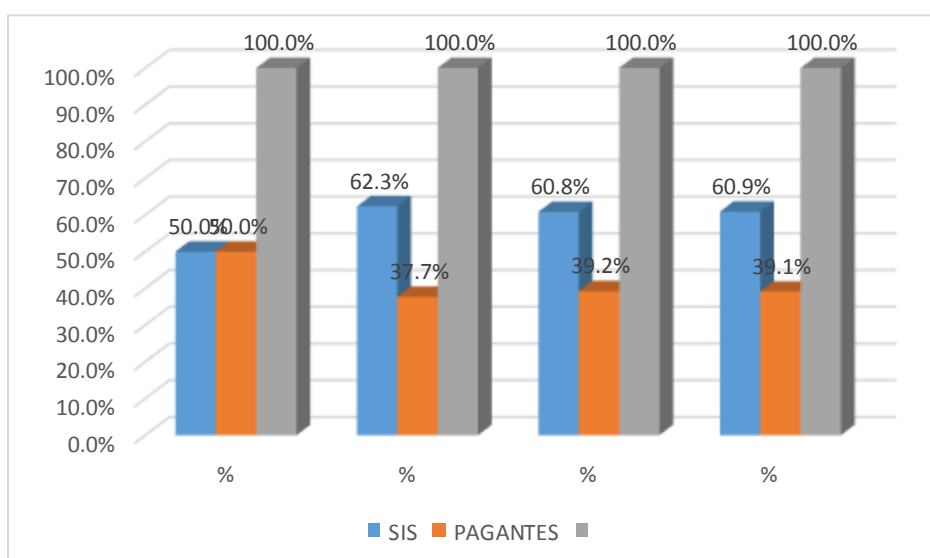


Figura 12. Niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según condición de los pacientes

Interpretación

En la tabla 17, se observa que la muestra ha obtenido sobre la percepción de calidad de servicio según condición se percibe un nivel bajo en los pacientes del SIS de (50%) a diferencia de Los PAGANTES con el (50%). Un nivel medio (62.3%) a comparación de los PAGANTES (37.7% y en el nivel alto los del SIS (60.8%).a diferencia de Los PAGANTES (30.2), quiere decir, que los del SIS perciben la calidad en un nivel alto a comparación de los PAGANTES de la Unidad de Admisión del Hospital C.H.

Tabla 18

Distribución de los niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según edad de los pacientes

			EDAD			TOTAL
			(1)18 A 35	(2)36 A 50	(3)51 A MAS	
CALIDAD DE SERVICIO	BAJO	F	5	9	6	20
		%	25.0%	45.0%	30.0%	100.0%
	MEDIO	F	58	27	77	162
		%	35.8%	16.7%	47.5%	100.0%
	ALTO	F	78	39	82	199
		%	39.2%	19.6%	41.2%	100.0%
Total	F	141	75	165	381	
	%	37.0%	19.7%	43.3%	100.0%	

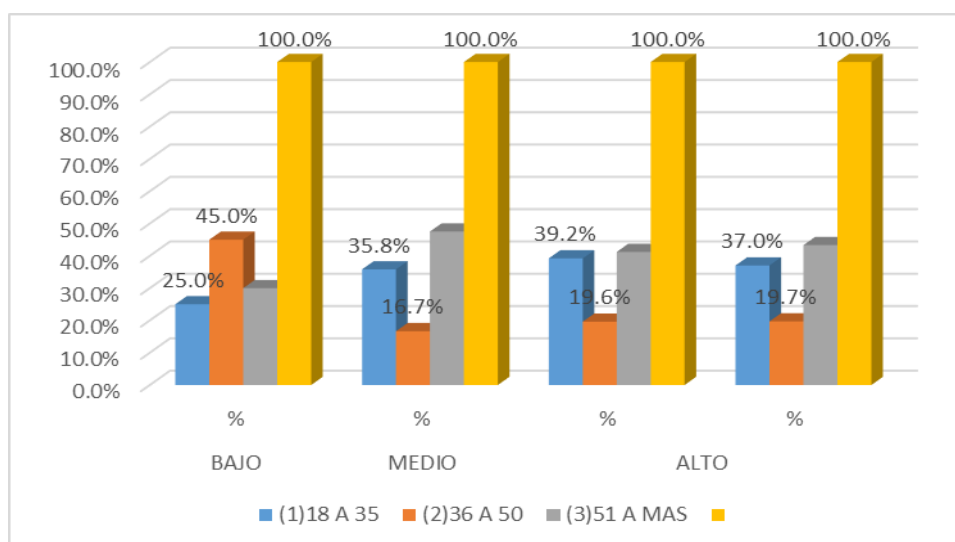


Figura 13. Niveles en la tabla de contingencia de la calidad de servicio según edad de los pacientes

Interpretación

En la tabla 18, se observa que la muestra ha obtenido sobre la percepción de calidad de servicio según edad un nivel bajo los que fluctúan entre 18 A 35 (25%) a diferencia de los de 36 A 50 con el /45%) y de 51 A MAS(30%) un nivel medio los que tiene entre 18 A 35 (35%) a comparación de los que tienen 36 A 50 años el (16.7%) y los de 51 A MAS(47.5%) y por último en el nivel alto los de 18 A 35 años perciben en un (39.2%). Los de 36 A 50 años a diferencia de los que tienen 51 a más (41.2%), los pacientes que tiene entre 51 a más a comparación de los otros que son menores se atienden en servicios en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia.

IV. Discusión

En la presente investigación se concluye que la calidad de servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia tiene un nivel medio a causa de que existe un nivel bajo en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Asimismo, la dimensión que obtuvo un nivel alto fue la de seguridad debido a que los pacientes en su gran mayoría entre el rango de edades de 51 a más muestran seguridad al acudir a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia.

En los resultados se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión de elementos tangibles un nivel bajo (67.2%), medio (22.3%) y en el nivel alto (10.5%). En la dimensión fiabilidad un nivel bajo (64.3%), medio (24.9%) y en el nivel alto (10.8%). En la dimensión capacidad de respuesta un nivel bajo (34.9%), medio (38.1%) y en el nivel alto (27%). En la dimensión seguridad un nivel bajo (23.9%), medio (19.9%) y en el nivel alto (56.2%). En la dimensión empatía un nivel bajo (31.8%), medio (45.1%) y en el nivel alto (23.1%) y en la variable calidad de servicio un nivel bajo (24.4%), medio (42.5%) y en el nivel alto (33.1%).

Romero (2008) concluye que los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje que percibe la atención de manera favorable, lo cual hay que reconocer e incentivar para que sea un ejemplo a seguir.; la misma que se asemeja a la percepción que tienen los pacientes hacia la calidad de servicio de la Unidad de Admisión del HCH.

Morales (2004) en su tesis explica se identificó una categoría más relacionada con las expectativas de la atención. Se pudo apreciar que existen expectativas cumplidas de la atención y otras que en el estudio se les denominó expectativas futuras las cuales surgen de las necesidades no satisfechas por el servicio de enfermería y otros departamentos. Este hallazgo es relevante para los administradores de las instituciones de salud los cuales tienen como meta mejorar la calidad de la atención que proporcionan, dado que los hallazgos del estudio permitieron identificar los aspectos que los participantes esperan de la atención y en los cuales existen áreas de oportunidad que deben ser satisfechas durante el proceso de hospitalización.

Ninamango (2014) en su tesis explica que los pacientes que se atienden en la consulta externa de medicina interna del HNAL presentan una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicio que se oferta y que supera el ochenta por ciento.

Se han publicado otros instrumentos destinados a medir la calidad de los servicios médicos de consulta externa; sin embargo, la validez, confiabilidad y experiencia de uso de SERVQUAL en nuestro medio le confiere gran utilidad para estudios como el nuestro y su uso permite obtener resultados comparables a lo largo del tiempo con la intención de valorar el impacto que tengan las medidas de intervención en los establecimientos de salud.

Valero (2011) en su tesis explica que la calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria. La dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad. La fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención. La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles. La situación en el centro médico quirúrgico Venezuela se presenta con gran similitud, en cuanto a la eficiencia en la atención y los servicios prestados, por lo cual se puede aplicar un instrumento similar para obtener las debilidades que queremos evaluar.

Las investigaciones expuestas anteriormente tienen relación con el estudio, por cuanto maneja la variable calidad de servicio, cuyo objetivo es describir e interpretar los resultados y orientar al personal de las instituciones de salud para satisfacer necesidades de los usuarios externos (pacientes) para concretar acciones que beneficien al paciente y la Institución.

V. Conclusiones

Primera: La calidad del servicio tiene un nivel medio (42.5%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Segunda: El nivel que se obtuvo de la dimensión de elementos tangibles fue baja (67.2%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Tercera: El nivel que se obtuvo de la dimensión de fiabilidad fue baja (64.3%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Cuarta: El nivel que se obtuvo de la dimensión de capacidad de respuesta fue medio (38.1%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Quinta: El nivel que se obtuvo de la dimensión de seguridad fue alta (56.2%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Sexto: El nivel que se obtuvo de la dimensión de empatía fue media (45.1%) según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del

Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Sociabilizar a las autoridades del HCH; en especial a la oficina de gestión de la calidad, que el presente estudio sirva para realizar ya un estudio específico de las dimensiones de la calidad de servicio para superar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión.
- Segunda:** Elaborar estrategias orientadas a reflexionar y/o capacitar al personal de la unidad en mención, sobre el trato y/o satisfacción al usuario, para que pueda contribuir a mejorar la calidad de atención que brinda al usuario externo.
- Tercera:** Realizar estudios sobre motivación y vocación de servicio para el personal que labora en la unidad de admisión con la finalidad de lograr tener al personal idóneo para el trato con los pacientes, orientado a mejorar la calidad del servicio que se brinda.
- Cuarta:** Elaborar guías o manuales de procedimientos ante determinadas situaciones que se presentan cotidianamente en la unidad de admisión con la finalidad que el personal conozca el procedimiento adecuado para la solución de los inconvenientes que se puedan suscitar y a la vez lograr la satisfacción del usuario.
- Quinta:** Realizar una evaluación detallada sobre el (1) cumplimiento de las promesas que el personal brinda teniendo plazos establecidos, (2) el interés del personal en solucionar problemas a los pacientes y (3) la forma en que brindan el servicio la primera vez que los pacientes acuden a la unidad de admisión; estos tres aspectos deben cumplir de manera óptima para lograr obtener un nivel de fiabilidad alto en futuras investigaciones.

VII. Referencias bibliográficas

- Albrecht, K. y Bradford, L. (1998). *La Excelencia del Servicio*. Buenos Aires, Argentina: Editorial 3R
- Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Blanco, L (2010). *Medición de la Calidad de Atención de los Servicios de Rehabilitación*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid, España: Editorial Díaz de los Santos.
- Donabedian, A. (1999). *La calidad de la atención médica*. Monterrey, México: Editorial: Endira.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- S/A. La Calidad en los servicios restauranteros. [Documento en línea]. Consultado el día 20 de Enero del 2016 de la World Wide Web: <http://restauranteconcalidad.jimdo.com/marcote%C3%B3rico/teor%C3%ADas-que-explican-la-calidad-de-los-servicios/teoria-de-la-calidad-del-servicio/>
- Mario, M. (2010). *La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba*. Tesis de Maestría publicada. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Morales, T. (2004). *Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente*. Tesis de Maestría publicada. Universidad Nueva León, México.
- Ninamango, V. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. Tesis de Bachiller publicada. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Quispe, F. & Rivas, D. (2011). *Percepción de los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el Centro de Salud "Carlos Protzel", Comas - Perú, 2010*. Tesis de Maestría publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Romero, A. (2008). *Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión*. Tesis de Bachiller no publicada. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú
- Ruiz, M. (2001) *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. AECA, Madrid. 2001.
- S/A. Servicio al cliente [Documento en línea]. Consultado el día 22 de Enero del 2016 de la World Wide Web: <http://docplayer.es/3126776-Modulo-2-servicio-al-cliente.html>
- Vásquez, C. (2011). *Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General del ISSS*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de el Salvador, San Salvador.
- Valero, Z. (2011). *La Calidad de servicio en la clínica ortega desde la percepción del usuario externo*. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Los Andes, Lima, Perú.
- Valera, J. (2012). *Percepción De La Comunidad Sobre La Calidad Del Servicio De Una Institución Educativa De Ventanilla – Callao*. Tesis de Bachiller publicada. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

Apéndices

Apéndice A**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES			
		Variable 1: Calidad de Servicio			Niveles o rangos
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	
<p>Problema principal ¿Cómo es la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia, 2015?</p> <p>Problemas secundarios ¿Cómo es la fiabilidad de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015?</p> <p>¿Cómo es la capacidad de respuesta del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015?</p> <p>¿Cómo es la seguridad en la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015?</p> <p>¿Cómo es la empatía del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015?</p>	<p>Objetivo general Determinar la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el Distrito de Independencia, en setiembre del año 2015.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el grado de fiabilidad de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015.</p> <p>Identificar el grado de capacidad de respuesta del personal según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015.</p> <p>Identificar el grado de seguridad en la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015.</p> <p>Identificar el grado de empatía del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Setiembre del año 2015.</p>	Elementos Tangibles	<p>Apariencia de las Instalaciones Físicas</p> <p>Apariencia de los equipos</p> <p>Apariencia del personal</p> <p>Apariencia de los materiales de comunicación</p>	<p>La Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia tiene equipos informáticos de apariencia moderna.</p> <p>La infraestructura de la Unidad de Admisión es visualmente atractiva.</p> <p>Los trabajadores de la Unidad de Admisión tienen apariencia pulcra.</p> <p>Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos.</p>	<p>Bajo [01-10]</p> <p>Medio [11-20]</p> <p>Alto [21-29]</p>
		Fiabilidad	<p>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable</p> <p>Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Cuidadosa</p>	<p>Cuando la Unidad de Admisión le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace</p> <p>Cuando usted tiene un problema, el personal de la Unidad de Admisión muestra interés en solucionarlo.</p> <p>La Unidad de Admisión le brindo un buen servicio la primera vez de su atención.</p> <p>El personal de ventanilla concluye el servicio de atención en un tiempo adecuado.</p>	
		Capacidad de Respuesta	<p>Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al paciente</p> <p>Disposición y Voluntad de los Empleados para Proporcionar el Servicio</p>	<p>El personal de la Unidad de Admisión ofrece un servicio rápido.</p> <p>El personal de la Unidad de Admisión siempre está dispuesto a ayudarlos.</p> <p>El personal de la Unidad de Admisión siempre responde a cualquier duda que puedan tener.</p>	
		Seguridad	<p>Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados</p> <p>Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza</p>	<p>El personal de la Unidad de Admisión les transmite confianza.</p> <p>Se sientes seguros al momento de adquirir el servicio por parte del personal de la Unidad de Admisión.</p>	
		Empatía	Atención Personalizada		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Sustantiva</p> <p>DISEÑO: No experimental – Transaccional</p> <p>MÉTODO: Científico</p>	<p>POBLACIÓN: 41, 651</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>Probabilística</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 381</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>El estudio se enmarcó dentro de una investigación de carácter descriptivo que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Para Tamayo (1998) la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos.</p>

Apéndice B

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN A LA UNIDAD DE ADMISIÓN EN EL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA DURANTE EL MES DE ENERO DEL 2016.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha: __/__/2016

Nivel de Instrucción : Secundaria () Superior ()

Condición de paciente : SIS () Pagante ()

Edad : _____

Sexo : (F) (M)

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario se usará para determinar la calidad del servicio que brinda la Unidad de Admisión en el Hospital Cayetano Heredia según la percepción de los usuarios externos.

Este documento se aplicará en un solo acto a los pacientes que acudieron a la Unidad de Admisión durante el mes de enero del presente año, al contestar el cuestionario, deberá marcar con una “X” el valor de calificación correspondiente.

1: Si

2: No

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES

1. Las instalaciones de la Unidad de Admisión se encuentran en buen estado.

a. 1: Si

b. 2: No

2. Las instalaciones y elementos físicos de la Unidad de Admisión se encuentran limpias.

a. Si

b. No

3. El personal de la Unidad de Admisión tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)

a. Si

b. No

4. Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva

a. Si

b. No

5. Existe comodidad al momento de esperar la atención.

a. Si

b. No

DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

6. La Unidad de Admisión cumple con la prestación de los servicios programados
 - a. Si
 - b. No

7. La Unidad de Admisión brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)
 - a. Si
 - b. No

8. La Unidad de Admisión brinda continuidad y orden lógico en la atención
 - a. Si
 - b. No

9. El personal de la Unidad de Admisión muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios
 - a. Si
 - b. No

10. Existe cuidado y confiabilidad en el registro de información de los usuarios
 - a. Si
 - b. No

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA

11. Existe sencillez de los trámites para la atención en la Unidad de Admisión.
 - a. Si
 - b. No

12. Existe oportunidad para todos los usuarios en la asignación de citas médicas.
 - a. Si
 - b. No

13. El personal de la Unidad de Admisión tiene disposición para atender sus preguntas.
 - a. Si
 - b. No

14. El personal de la Unidad de Admisión tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.
 - a. Si
 - b. No

15. Existe iniciativa por parte del personal de la unidad de admisión para poder resolver sus problemas.

- a. Si
- b. No

16. El personal de la Unidad de Admisión escucha atentamente a sus quejas y reclamos

- a. Si
- b. No

DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD

17. El personal de la Unidad de Admisión le transmite confianza

- a. Si
- b. No

18. Existe efectividad en la solución de sus necesidades.

- a. Si
- b. No

19. Se encuentra conforme con las citas médicas brindadas para las especialidades requeridas

- a. Si
- b. No

20. La Unidad de Admisión le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.

- a. Si
- b. No

21. El personal de la Unidad de Admisión le brinda la información correcta

- a. Si
- b. No

22. El personal de la Unidad de Admisión tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.

- a. Si
- b. No

23. La Unidad de Admisión cumple con las medidas de seguridad

- a. Si
- b. No

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA

24. El personal de la ventanilla de la unidad de admisión le brinda un buen trato.
- a. Si
 - b. No
25. Las recepcionistas de pacientes de la unidad de admisión le brinda un buen trato.
- a. Si
 - b. No
26. El personal de la Unidad de Admisión le brinda una atención individualizada
- a. Si
 - b. No
27. La Unidad de Admisión le brinda los horarios de atención acorde a sus necesidades.
- a. Si
 - b. No
28. El personal de la unidad de admisión tiene claridad en las orientaciones que le brinda
- a. Si
 - b. No
29. El personal de la Unidad de admisión tiene comprensión de sus necesidades específicas.
- a. Si
 - b. No

Apéndice C**FICHA TÉCNICA****Ficha técnica del Instrumento Calidad de Servicio**

Título : Calidad de Servicio
Autora : Lizbeth Lique Ramos
Año : 2016
Lugar : San Martín de Porres
Objetivo : Determinar la calidad de servicio según la percepción de los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016.
Administración: Individual
Tiempo de duración: 45 0 50 minutos
Para este caso se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

Tratamiento Estadístico.- El cual consistirá en la aplicación de las técnicas estadísticas para tabular y expresar porcentualmente en cuadros estadísticos los resultados obtenidos.

Descripción.- El cuestionario contiene un total de 5 ítems, distribuido en cinco dimensiones: La dimensión (I) Elementos Tangibles, que consta de cinco preguntas, la dimensión (II) Fiabilidad consta de cinco preguntas, la dimensión (III) Capacidad de Respuesta, que consta de seis preguntas, la dimensión (IV) Seguridad consta de siete preguntas, la dimensión (V) Empatía, que consta de seis preguntas, la escala valoración es dicotómica y es como sigue: Si (1), No (2) y los niveles son: alto, medio, bajo.

Se elaborará su baremo para la transformación de los valores del 1 al 2, en tres categorías.

Tabla 1

Baremo de la variable

dimensiones	escala	rango	categoría
Elementos tangibles	1	[1-10]	Bajo
	2	[11-20]	Medio
		[21-29]	Alto
Fiabilidad	1	[1-10]	Bajo
	2	[11-20]	Medio
		[21-29]	Alto
Capacidad de respuesta	1	[1-10]	Bajo
	2	[11-20]	Medio
		[21-29]	Alto
Seguridad	1	[1-10]	Bajo
	2	[11-20]	Medio
		[21-29]	Alto
Empatía	1	[1-10]	Bajo
	2	[11-20]	Medio
		[21-29]	Alto

Apéndice D

BASE DE DATOS

CONFIABILIDAD Y RESULTADOS ELEMENTO X ELEMENTO

Suj No.	ITEMS DEL TEST																													Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	38	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	34	
3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	35	
4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	45	
5	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	43	
6	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	49	
7	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	43	
8	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	37	
9	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	47	
10	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	40	
11	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	40	
12	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	45	
Σ	17	16	13	20	18	14	15	18	16	20	15	15	16	19	16	15	19	15	16	21	16	18	18	17	18	19	20	22	14	457.1	Σ^2
p	0.739	$\frac{0.6}{96}$	0.565	0.87	0.783	0.609	0.652	0.783	0.696	0.87	0.652	0.652	0.696	0.826	0.696	0.652	0.826	0.652	0.696	0.913	0.696	0.783	0.783	0.739	0.783	0.826	0.87	0.957	0.609		
q	0.261	$\frac{0.3}{04}$	0.435	0.13	0.217	0.391	0.348	0.217	0.304	0.13	0.348	0.348	0.304	0.174	0.304	0.348	0.174	0.348	0.304	0.087	0.304	0.217	0.217	0.261	0.217	0.174	0.13	0.043	0.391		
pq	0.193	$\frac{0.2}{12}$	0.246	0.113	0.17	0.238	0.227	0.17	0.212	0.113	0.227	0.227	0.212	0.144	0.212	0.227	0.144	0.227	0.212	0.079	0.212	0.17	0.17	0.193	0.17	0.144	0.113	0.042	0.238	5.255	Σpq

$r_{II} = 1.02380621$

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº ENCUESTA	GRADO. INST	EDAD	SEXO	CONDICIÓN DE PACIENTE	CAELTA1	CAELTA2	CAELTA3	CAELTA4	CAELTA5	CAFI1	CAFI2	CAFI3	CAFI4	CAFI5	CARE1	CARE2	CARE3	CARE4	CARE5	CARE6	CASE1	CASE2	CASE3	CASE4	CASE5	CASE6	CASE7	CAEMI	CAEM2	CAEM3	CAEM4	CAEM5	CAEM6	
1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	
4	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
5	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
7	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
8	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
9	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
10	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
11	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
12	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
13	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
14	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1
19	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
20	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
21	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1

22	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
23	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1		
24	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1		
25	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
26	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
27	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
28	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
29	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
31	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
32	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
33	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
34	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
35	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1		
36	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
37	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	
38	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
39	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
40	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
41	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
42	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
44	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
45	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
46	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
47	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
48	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
49	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	

78	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
79	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
80	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1		
81	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1		
82	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
83	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
84	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
85	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
86	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
87	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
88	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
89	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
90	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
91	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
92	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
93	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
94	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
95	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
96	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
97	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
98	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
99	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
100	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
101	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
102	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
103	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
104	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
105	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1

106	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
107	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1		
108	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1		
109	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1		
110	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
111	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
112	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
113	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1		
114	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1		
115	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1		
116	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1		
117	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1		
118	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
119	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
120	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
121	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
122	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
123	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
124	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
125	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
126	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
127	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
128	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	
129	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
130	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
131	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
132	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
133	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1

134	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
135	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
136	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1		
137	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
138	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1		
139	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
140	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
141	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
142	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
143	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
144	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
145	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
146	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
147	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
148	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
149	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	
150	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
151	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
152	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	
153	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
154	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
155	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
156	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
157	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	
158	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
159	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
160	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
161	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1

162	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	
163	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
164	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1		
165	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
166	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1		
167	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2		
168	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
169	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
170	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
171	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
172	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
173	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
174	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	
175	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
176	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
177	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
178	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	
179	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
180	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
181	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
182	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
183	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
184	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
185	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1
186	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
187	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
188	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
189	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1

218	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
219	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
220	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1		
221	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1		
222	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
223	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1		
224	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
225	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
226	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
227	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
228	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
229	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
230	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
231	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
232	2	3	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
233	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
234	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
235	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
236	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
237	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
238	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
239	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
240	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
241	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
242	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
243	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
244	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
245	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	

246	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
247	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	
248	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
249	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
250	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
251	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	
252	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
253	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
254	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
255	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
256	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
257	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
258	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
259	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	
260	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
261	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
262	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
263	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	
264	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
265	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
266	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
267	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	
268	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
269	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
270	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
271	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	
272	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
273	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1

274	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1
275	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	
276	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
277	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
278	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
279	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
280	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
281	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
282	2	3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
283	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
284	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
285	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
286	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
287	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
288	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
289	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
290	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1
291	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
292	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
293	1	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	
294	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
295	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
296	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
297	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
298	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
299	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
300	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
301	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1

302	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1		
303	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
304	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
305	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
306	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
307	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
308	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
309	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
310	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	
311	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
312	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
313	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
314	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
315	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
316	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
317	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
318	1	3	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
319	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
320	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
321	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
322	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1
323	2	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
324	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
325	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	
326	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1
327	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
328	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
329	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1

330	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1		
331	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
332	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1			
333	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2			
334	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2			
335	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2			
336	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
337	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
338	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1		
339	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
340	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
341	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1		
342	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1		
343	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
344	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1		
345	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1		
346	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
347	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1		
348	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1		
349	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	
350	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
351	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
352	2	3	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	
353	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
354	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
355	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
356	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	
357	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1

358	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
359	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
360	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
361	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
362	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1
363	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
364	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
365	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
366	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
367	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
368	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
369	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
370	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
371	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
372	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
373	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1
374	1	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
375	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
376	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
377	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
378	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
379	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
380	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1
381	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2

VALIDACIONES
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos Tangibles							
1	Las instalaciones de la Unidad de Admisión se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones y elementos físicos de la Unidad de Admisión se encuentran limpias.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Unidad de Admisión tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)	✓		✓		✓		
4	Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva	✓		✓		✓		
5	Existe comodidad al momento de esperar la atención.	✓		✓		✓		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Unidad de Admisión cumple con la prestación de los servicios programados	✓		✓		✓		
7	La Unidad de Admisión brinda la <u>oportunidad de la atención</u> para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)	✓		✓		✓		Atencion preferencial
8	La Unidad de Admisión brinda continuidad y orden lógico en la atención	✓		✓		✓		
9	El personal de la Unidad de Admisión muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	Existe cuidado y confiabilidad en el registro de información de los usuarios	✓		✓		✓		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existe sencillez de los trámites para la atención en la Unidad de Admisión.	✓		✓		✓		
12	Existe oportunidad para todos los usuarios en la asignación de citas médicas.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Unidad de Admisión tiene disposición para atender sus preguntas.	✓		✓		✓		

14	El personal de la Unidad de Admisión tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.	/		/		/		
15	Existe iniciativa por parte del personal de la unidad de admisión para poder resolver sus problemas.	/		/		/		
16	El personal de la Unidad de Admisión escucha atentamente a sus quejas y reclamos	/		/		/		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la Unidad de Admisión le transmite confianza	/		/		/		
18	Existe efectividad en la solución de sus necesidades	/		/		/		
19	Se encuentra conforme con las citas médicas brindadas para las especialidades requeridas	/		/		/		
20	La Unidad de Admisión le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.	/		/		/		
21	El personal de la Unidad de Admisión le brinda la información correcta	/		/		/		
22	El personal de la Unidad de Admisión tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.	/		/		/		
23	La Unidad de Admisión cumple con las medidas de seguridad	/		/		/		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
24	El personal de la ventanilla de la unidad de admisión le brinda un buen trato	/		/		/		
25	Las recepcionistas de pacientes de la unidad de admisión le brindan un buen trato.	/		/		/		
26	El personal de la Unidad de Admisión le brinda una atención individualizada	/		/		/		
27	La Unidad de Admisión le brinda los horarios de atención acorde a sus necesidades.	/		/		/		
28	El personal de la unidad de admisión tiene claridad en las orientaciones que le brinda	/		/		/		
29	El personal de la Unidad de admisión tiene comprensión de sus necesidades específicas.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hoy suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Hugo AGUERO ALVA

DNI: 43384358

Especialidad del validador: asesor metodologo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

19 de del 20.....


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos Tangibles							
1	Las instalaciones de la Unidad de Admisión se encuentran en buen estado.							
2	Las instalaciones y elementos físicos de la Unidad de Admisión se encuentran limpias.							
3	El personal de la Unidad de Admisión tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)							
4	Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva							
5	Existe comodidad al momento de esperar la atención.							
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Unidad de Admisión cumple con la prestación de los servicios programados							
7	La Unidad de Admisión brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)							
8	La Unidad de Admisión brinda continuidad y orden lógico en la atención							
9	El personal de la Unidad de Admisión muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios							
10	Existe cuidado y confiabilidad en el registro de información de los usuarios							
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existe sencillez de los trámites para la atención en la Unidad de Admisión.							
12	Existe oportunidad para todos los usuarios en la asignación de citas médicas.							
13	El personal de la Unidad de Admisión tiene disposición para atender sus preguntas.							

14	El personal de la Unidad de Admisión tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.							
15	Existe iniciativa por parte del personal de la unidad de admisión para poder resolver sus problemas.							
16	El personal de la Unidad de Admisión escucha atentamente a sus quejas y reclamos							
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la Unidad de Admisión le transmite confianza							
18	Existe efectividad en la solución de sus necesidades							
19	Se encuentra conforme con las citas médicas brindadas para las especialidades requeridas							
20	La Unidad de Admisión le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.							
21	El personal de la Unidad de Admisión le brinda la información correcta							
22	El personal de la Unidad de Admisión tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.							
23	La Unidad de Admisión cumple con las medidas de seguridad							
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
24	El personal de la ventanilla de la unidad de admisión le brinda un buen trato	X						
25	Las recepcionistas de pacientes de la unidad de admisión le brindan un buen trato.	X						
26	El personal de la Unidad de Admisión le brinda una atención individualizada	X						
27	La Unidad de Admisión le brinda los horarios de atención acorde a sus necesidades.							
28	El personal de la unidad de admisión tiene claridad en las orientaciones que le brinda							
29	El personal de la Unidad de admisión tiene comprensión de sus necesidades específicas.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eliana Soledad Castañeda Núñez DNI: 08104762.....

Especialidad del validador: Helicóptero de Investigación - Maestría UCV.....

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

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

16 de Ene del 2016.


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Elementos Tangibles							
1	Las instalaciones de la Unidad de Admisión se encuentran en buen estado.	X		X		X		
2	Las instalaciones y elementos físicos de la Unidad de Admisión se encuentran limpias.	X		X		X		
3	El personal de la Unidad de Admisión tiene una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc.)	X		X		X		
4	Los materiales de comunicación son atractivos según su perspectiva	X		X		X		
5	Existe comodidad al momento de esperar la atención.	X		X		X		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Unidad de Admisión cumple con la prestación de los servicios programados	X		X		X		
7	La Unidad de Admisión brinda la oportunidad de la atención para urgencias (personas con discapacidad, de avanzada edad, etc.)	X		X		X		
8	La Unidad de Admisión brinda continuidad y orden lógico en la atención	X		X		X		
9	El personal de la Unidad de Admisión muestra interés en la resolución de problemas de los usuarios	X		X		X		
10	Existe cuidado y confiabilidad en el registro de información de los usuarios	X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existe sencillez de los trámites para la atención en la Unidad de Admisión.	X		X		X		
12	Existe oportunidad para todos los usuarios en la asignación de citas médicas.	X		X		X		
13	El personal de la Unidad de Admisión tiene disposición para atender sus preguntas.	X		X		X		

14	El personal de la Unidad de Admisión tiene agilidad en el trabajo para su atención más pronta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Existe iniciativa por parte del personal de la unidad de admisión para poder resolver sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	El personal de la Unidad de Admisión escucha atentamente a sus quejas y reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la Unidad de Admisión le transmite confianza	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Existe efectividad en la solución de sus necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
19	Se encuentra conforme con las citas médicas brindadas para las especialidades requeridas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
20	La Unidad de Admisión le brinda una ubicación apropiada para reducir riesgos y complicaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
21	El personal de la Unidad de Admisión le brinda la información correcta	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	El personal de la Unidad de Admisión tiene conocimiento para responder sus preguntas e inquietudes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	La Unidad de Admisión cumple con las medidas de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
24	El personal de la ventanilla de la unidad de admisión le brinda un buen trato	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Las recepcionistas de pacientes de la unidad de admisión le brindan un buen trato.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
26	El personal de la Unidad de Admisión le brinda una atención individualizada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
27	La Unidad de Admisión le brinda los horarios de atención acorde a sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
28	El personal de la unidad de admisión tiene claridad en las orientaciones que le brinda	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
29	El personal de la Unidad de admisión tiene comprensión de sus necesidades específicas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Hernán Coronado Ayala.*

DNI: *07313346*

Especialidad del validador: *Psicología*

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

12 de *03* del 20*16*

Firma del Experto Informante.

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

CARTA DE AUTORIZACIÓN

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú"
 "Año de la consolidación del Mar de Grau"

Lima, 14 de Enero del 2016

Carta N° 006-OEI-2016-HCH

Lic.
Lizbeth Lique Ramos
Asistente Profesional
Oficina de Estadística e Informática

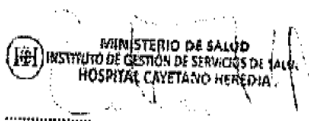
Presente.-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y a la vez autorizar que durante el mes enero del presente año realice la investigación científica titulada "Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016" dentro de la Institución y a su vez aplique la encuesta elaborada para los pacientes de la Unidad de Admisión; posterior a ello, agradeceré nos alcance los resultados obtenidos para contribuir con la mejora de la Institución.

Sin otro particular, me despido de usted

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
 INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
 HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

MC. RAUL VILLASECA CARRASCO
 JEFE DE LA OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

RVC/gce
 C.c Archivo

ARTÍCULO CIENTÍFICO

**1. TÍTULO**

Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016

2. AUTOR (A, ES, AS)

Lizbeth Lique Ramos

lizbeth.liqueros@gmail.com

3. RESUMEN

La presente investigación tenía como objetivo determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia según la percepción de los usuarios externos (pacientes) que acudieron a la misma durante el mes de enero del presente año. La metodología aplicada en la investigación fue la científica; de tipo sustantivo y de nivel descriptivo; el diseño de la investigación cuantitativa que se utilizó fue no experimental transaccional porque se realizó en un momento determinado sin alterar la variable. Finalmente se determinó que la calidad de servicio que brinda la Unidad de Admisión del HCH obtuvo un nivel medio durante el mes de enero del presente año según la percepción de los usuarios externos.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de Servicio, Percepción, Paciente.

5. ABSTRACT

This research aims to determine the level of quality of service provided by the Intake Unit of the Hospital Cayetano Heredia as perceived by external users (patients) who attended the same during the month of January this year. The methodology used in the research was scientific; Substantive type and descriptive level; design quantitative research used was no experimental compromise because it was made at a certain time without altering the variable. Finally it was determined that the quality of service provided by the Intake Unit HCH earned a median level during the month of January this year as perceived by external users.

6. KEYWORDS

Quality of Service, Perception, and patient

7. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional se ha tomado en cuenta investigaciones científicas realizadas en relación a la calidad de atención o servicio brindado según la perspectiva de los usuarios externos; por ejemplo, el autor Morales (2004) realizó la tesis titulada “Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente” en la Universidad Autónoma de Nuevo León en México; por otro lado, el autor Mario (2010) realizó la tesis titulada “La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba” y finalmente el autor Vásquez, (2011) realizó la tesis titulada “Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General del ISSS”. En el ámbito nacional se han tomado en cuenta las siguientes investigaciones de los siguientes autores: Quispe (2011) realizaron la tesis titulada “Percepción de los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el centro de salud “Carlos Protzel”; Romero (2008) realizó la tesis titulada “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”; Ninamango (2014) realizó la tesis titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014” y Valerio (2011) realizó la tesis titulada “La Calidad de Servicio en la Clínica

Ortega desde la Percepción del Usuario Externo”

La tesista asumió la teoría de los autores Zeithaml, Parasuraman, Berry y Ruiz concluyendo que la medición de la calidad del servicio se rige por la perspectiva que tienen los consumidores debido a que se evalúan procesos en función del cumplimiento de las expectativas de los mismos. Asimismo, los autores en mención plantearon 5 dimensiones con la finalidad de medir la calidad de un servicio, los cuales son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Problema General

¿Cómo es la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos en la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia, 2016?

Problemas específicos

PE1. ¿Cómo es la fiabilidad de la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

PE2. ¿Cómo es la capacidad de respuesta del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

PE3. ¿Cómo es la seguridad en la calidad del servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

PE4. ¿Cómo es la empatía del personal según la percepción de los usuarios que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia en el mes de Enero del año 2016?

Cabe mencionar que al identificar el nivel de cada dimensión de la calidad del servicio dentro de la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia se podrá identificar detalladamente los deficiencias de cada dimensión con la finalidad de lograr obtener el nivel el cual se desarrolla la variable en estudio (calidad de servicio) en la Unidad de Admisión del HCH; y posterior a ello, la tesista planteará alternativas de mejora y mecanismos de monitoreo ante las deficiencias encontradas.

8. METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó en la investigación fue la científica ya que es un método de investigación usado principalmente en la producción de conocimiento en las ciencias. De tipo sustantiva debido a que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos y de nivel descriptivo, según el autor Tamayo (1998) la investigación descriptiva: “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque que se hace sobre conclusiones es dominante, o como una persona, grupo o cosa, conduce a funciones en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre las realidades de los hechos y sus características fundamentales es de presentarnos una interpretación correcta”. Por otro lado, el diseño de la investigación cuantitativa es no experimental transaccional porque “Se realiza sin manipular deliberadamente las variables y en un momento determinado. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Hernández, 1894)

La población está conformada por 41, 651 pacientes que acuden al Hospital Cayetano Heredia durante el mes de Enero del año 2016; la muestra que se utilizó en la investigación fue probabilístico teniendo como resultado 381 pacientes a encuestar y el muestreo fue aleatorio simple, porque permite que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra (Sánchez, y Reyes, 2006).

La técnica que se utilizó fue la encuesta, que Murphy (2005), la define como “un método sistemático que recolecta información de un grupo seleccionado de personas mediante preguntas”, y se utilizará para el recojo de datos de la muestra seleccionada. El instrumento que se utilizó será un cuestionario de preguntas dicotómicas para la variable de calidad de servicio, que se aplicará a los pacientes que acuden a la Unidad de Admisión.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto que constó de 12 pacientes para cual se utilizó el coeficiente de confiabilidad de Kuder-Richardson el cual tuvo como resultado 1.0. Asimismo, la validación de los instrumentos se realizó mediante el juicio de 3 expertos.

Tabla 4

Consolidado de los resultados de la validación por juicio de expertos

Expertos	Mg. Eliana Soledad	Dr. Hernán Cordero	Dr. Hugo
Instrumento	Agüero Alva		
	Castañeda Núñez	Ayala	
Calidad de		Aplicable	Aplicable
Aplicable Servicio			

Métodos de análisis de datos.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (StatisticalPackageforthe Social Sciences) Versión 22. Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones. Se estableció a un nivel de confianza del 95% y significancia del 5%.

9. RESULTADOS

En los resultados se observa que la muestra ha obtenido en la dimensión de elementos tangibles un nivel bajo (67.2%), medio (22.3%) y en el nivel alto (10.5%). En la dimensión fiabilidad un nivel bajo (64.3%), medio (24.9%) y en el nivel alto (10.8%). En la dimensión capacidad de respuesta un nivel bajo (34.9%), medio (38.1%) y en el nivel alto (27%). En la dimensión seguridad un nivel bajo (23.9%), medio (19.9%) y en el nivel alto (56.2%). En la dimensión empatía un nivel bajo (31.8%), medio (45.1%) y en el nivel alto (23.1%) y en la variable calidad de servicio un nivel bajo (24.4%), medio (42.5%) y en el nivel alto (33.1%).

10. DISCUSIÓN

En la presente investigación se concluye que la calidad de servicio según la percepción de los usuarios externos que acuden a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia tiene un nivel medio a causa de que existe un nivel bajo en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Asimismo, la dimensión que obtuvo un nivel alto fue la de seguridad debido a que los pacientes en su gran mayoría entre el rango de edades de 51 a más muestran seguridad al acudir a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia.

11. CONCLUSIONES

Primera: La calidad del servicio tiene un nivel medio según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Segunda: El nivel que se obtuvo de la dimensión de elementos tangibles es baja según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Tercera: El nivel que se obtuvo de la dimensión de fiabilidad es baja según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Cuarta: El nivel que se obtuvo de la dimensión de capacidad de respuesta es medio según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Quinta: El nivel que se obtuvo de la dimensión de seguridad es alta según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano

Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

Sexto: El nivel que se obtuvo de la dimensión de empatía es media según la percepción de los usuarios externos que acudieron a la Unidad de Admisión del Hospital Cayetano Heredia durante el mes de enero del 2016; los cuales en su gran mayoría son pacientes SIS de sexo masculino, entre el rango de edad de 51 años a más y con un grado de instrucción secundaria.

12. REFERENCIAS

- Albrecht, K. y Bradford, L. (1998). *La Excelencia del Servicio*. Buenos Aires, Argentina: Editorial 3R
- Berry, L. y Parasuraman, A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*: Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Blanco, L (2010). *Medición de la Calidad de Atención de los Servicios de Rehabilitación*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Madrid, España: Editorial Díaz de los Santos.
- Donabedian, A. (1999). *La calidad de la atención médica*. Monterrey, México: Editorial: Endira.
- Horovitz, J. L. (1991). *La calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- S/A. *La Calidad en los servicios restauranteros*. [Documento en línea]. Consultado el día 20 de Enero del 2016 de la World Wide Web: <http://restauranteconcalidad.jimdo.com/marcote%C3%B3rico/teor%C3%ADas-que-explican-la-calidad-de-los-servicios/teoria-de-la-calidad-del-servicio/>
- Mario, M. (2010). *La calidad de la atención médica ambulatoria en el Hospital Pediátrico del Niño Jesús, de la Ciudad de Córdoba*. Tesis de Maestría publicada. Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Morales, T. (2004). *Calidad de la atención desde la perspectiva del paciente*. Tesis de Maestría publicada. Universidad Nueva León, México.
- Ninamango, V. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. Tesis de Bachiller publicada. Universidad Mayor de San

- Marcos, Lima, Perú.
- Quispe, F. L. & Rivas, D. (2011). Percepción de los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el Centro de Salud "Carlos Protzel", Comas - Perú, 2010. Tesis de Maestría publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Romero, A. (2008). Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis de Bachiller no publicada. Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú
- Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. AECA, Madrid. 2001.
- S/A. Servicio al cliente [Documento en línea]. Consultado el día 22 de Enero del 2016 de la World Wide Web: <http://docplayer.es/3126776-Modulo-2-servicio-al-cliente.html>
- Vásquez, C. (2011). Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio de Emergencia del Hospital General del ISSS. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de el Salvador, San Salvador.
- Valero, Z. (2011). La Calidad de servicio en la clínica ortega desde la percepción del usuario externo. Tesis de Maestría. Universidad Peruana Los Andes, Lima, Perú.
- Valera, J. (2012). Percepción De La Comunidad Sobre La Calidad Del Servicio De Una Institución Educativa De Ventanilla – Callao. Tesis de Bachiller publicada. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.

DECLARACIÓN JURADA

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

Yo, Lizbeth Lique Ramos, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47463761, con el artículo titulado

“Calidad de servicio según la percepción de los pacientes de admisión del Hospital Cayetano Heredia, San Martín de Porres, 2016”

Declaro bajo juramento que:

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

Lima, 06 de Marzo del 2017

Lizbeth Lique Ramos