

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios  
externos Hospital Regional Policial Chiclayo 2018**

**Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en Salud**

**Autor**

Santa Cruz Barboza, Ana Elvira

**Asesor**

Camacho Alva, Errol Alberto

**Huacho-Perú**

**2020**

**Palabras Claves:**

<b>Tema</b>	Gestión en salud
<b>Especialidad</b>	Doctorado en gestión de salud

**Keywords:**

<b>Theme</b>	Health management
<b>Specialty</b>	Doctorate in health management

**Palavras chaves**

<b>Assunto</b>	Gestão em saúde
<b>Especialidade</b>	Doutorado em gestão em saúde

**Línea de investigación:**

<b>Línea de investigación</b>	Gestión y administración en los servicios de salud.
<b>Área</b>	Ciencias médicas y de salud.
<b>Sub área</b>	Ciencias de la salud
<b>Disciplina</b>	Salud pública.

Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos Hospital  
Regional Policial Chiclayo 2018

Quality of care and level of satisfaction of external users Hospital Policial  
Chiclayo Regional 2018.

Qualidade do atendimento e nível de satisfação dos usuários externos Hospital  
Policial Chiclayo Regional 2018.

## ÍNDICE

<b>Palabras Claves:</b> .....	<b>ii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Antecedentes y fundamentación científica</b> .....	<b>9</b>
<b>1.1 Antecedentes</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2 Fundamentación científica</b> .....	<b>14</b>
<b>2. Justificación de la Investigación</b> .....	<b>24</b>
<b>3. Problema</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1 Problema general</b> .....	<b>26</b>
<b>3.2 Problemas específicos</b> .....	<b>26</b>
<b>4. Conceptualización y operacionalización de variables</b> .....	<b>27</b>
<b>4.1 Operacionalización de variables</b> .....	<b>28</b>
<b>5. Hipótesis</b> .....	<b>30</b>
<b>5.1 Hipótesis general</b> .....	<b>30</b>
<b>5.2 Hipótesis específicas</b> .....	<b>30</b>
<b>6. Objetivos</b> .....	<b>30</b>
<b>6.1 Objetivo General</b> .....	<b>30</b>
<b>6.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>31</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>32</b>
<b>2.1 Tipo y diseño de Investigación</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2 Población-Muestra</b> .....	<b>33</b>
<b>Población:</b> .....	<b>33</b>
<b>2.3 Técnicas e instrumentos de Investigación</b> .....	<b>33</b>
<b>2.4 Procesamiento y análisis de la información</b> .....	<b>34</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>36</b>
<b>IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>41</b>

<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
5.1 Conclusiones .....	44
5.2 Recomendaciones .....	45
<b>VI. DEDICATORIA.....</b>	<b>46</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>46</b>
<b>VIII. ANEXOS Y APÉNDICE .....</b>	<b>50</b>
Anexo n°1 Matriz de consistencia lógica .....	52
Anexo n°2 Matriz de consistencia metodologica .....	55
Anexo n°3 Instrumentos de recolección de datos.....	56
Anexo n°4 Servqual.....	57
Anexo n°5 Consentimiento informado.....	61
Anexo n°6 Validación del instrumento de satisfacción del usuario paciente. ....	62
Anexo n°7 Confiabilidad del instrumento .....	73
Anexo n°8 Plan de intervención .....	98

## RESUMEN

El estudio tiene como propósito, conocer la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención esperada por parte de los usuarios pacientes que son atendidos en el establecimiento de salud en estudio; es por ello, que la investigación presentó como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018; la investigación fue de tipo aplicada, descriptiva y correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, la muestra de esta investigación estuvo integrada por 338 usuarios externos y como instrumento para la recopilación de información en la variable satisfacción se empleó una encuesta y para la calidad de atención esperada se empleó el Servqual que fueron validados a través del análisis de constructo; los resultados del estudio, determinaron que existe una relación de alta significancia entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos, ya que el nivel de significancia es de  $p < 0.01$ . Así mismo; usuarios pacientes, 264 señalaron que la calidad de atención esperada predominante fue baja y solo 74 participantes determinaron que la calidad es regular.

## **ABSTRACT**

The study presents the purpose of knowing the relationship between satisfaction and the quality of care expected by the patient users who are treated in the health establishment under study; For this reason, the research aimed to determine the relationship between the expected quality of care and the level of satisfaction of external users at the Chiclayo Regional Police Hospital 2018; The research was applied, descriptive and correlational and of a non-experimental cross-sectional design, the sample of this research was made up of 338 external users and a survey was used as an instrument for the collection of information on the satisfaction variable. the Servqual that was validated through the construction analysis was used as expected; The results of the study determined that there is a relationship of high significance between the quality of care expected and the level of satisfaction of external users, since the level of significance is  $p < 0.01$ . Likewise; Patient users, 264 indicated that the predominant expected quality of care was low and only 74 participants determined that the quality is regular.

## RESUMO

O estudo apresenta o objetivo de conhecer a relação entre satisfação e qualidade do atendimento esperado pelos usuários do paciente atendidos no estabelecimento de saúde em estudo; Por esse motivo, a pesquisa teve como objetivo determinar a relação entre a qualidade esperada do atendimento e o nível de satisfação dos usuários externos no Hospital Regional de Policía de Chiclayo 2018; A pesquisa foi aplicada, descritiva, correlacional e de delineamento transversal não experimental, a amostra desta pesquisa foi composta por 338 usuários externos e uma pesquisa foi utilizada como instrumento para a coleta de informações sobre a variável satisfação. o Servqual validado pela análise de construção foi utilizado conforme o esperado; Os resultados do estudo determinaram que existe uma relação de alta significância entre a qualidade esperada do atendimento e o nível de satisfação dos usuários externos, uma vez que o nível de significância é  $p < 0,01$ . Da mesma forma; Os usuários de pacientes 264 indicaram que a qualidade esperada predominante do atendimento era baixa e apenas 74 participantes determinaram que a qualidade é regular



## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, la calidad de atención en el ámbito de salud, cobra más relevancia en los centros hospitalarios; pese a ello, desarrollar un sistemas para su gestión no es una actividad fácil, ya que, se necesita de cambios culturales en las empresas donde se involucren a todos los usuarios de la institución para satisfacer las preferencias y necesidades de los pacientes. No obstante, el desempeño de la calidad se sostiene en la medición de la satisfacción, resultados y procesos de los pacientes y su finalidad es conseguir la mejora continua en todas las áreas que lo requieran.

Así mismo, se dice que, la calidad es un componente muy esencial para las instituciones de salud, porque, son determinantes para la satisfacción del usuario paciente; ante esto, que en las últimas décadas, se ha dejado de lado la relación médico-paciente que se compone como la base fundamental de todos los actos médicos.

Por otro lado; la satisfacción en los usuarios externos se consittuye como factores que en términos de medición de calidad de atencion y en servicios de salud, viene teniendo una relevante atención en la salubridad, considerandose hace mas de diez años como uno de los pilares en las evaluaciones en la salud.

### **1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **1.1 Antecedentes**

Guevara. (2019), en su estudio titulado: *Calidad de atencion y niveles de satisfacción de los pacientes en los consultorios externos en un hospital de Cajamarca*, presenta como objetivo establecer el nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de atención en los consultorios externos en el nosocomio en estudio. Se ejecutó una investigación descriptiva y como instrumento para la recabar los datos se hizo uso del Servqual. El principal resultado se obtuvo que los niveles de satisfacción fue que en las cinco dimensiones del servicio fue el siguiente: El 36.5% en empatía; seguridad con un 37.1%; el 38.3% en la fiabilidad; los aspectos tangibles con un 42.3% y la capacidad de respuesta con el 36.8%. Con respecto a las percepciones se obtuvo el 16.93% y las expectativas fue

del 69.05% respectivamente. Se concluyó; que en el centro hospitalario los niveles de satisfacción en los pacientes se encuentra en el rango por mejorar.

Soriano. (2018), en su investigación titulada: *Relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes externos en la especialidad de Oncología Iren Norte*; presentó como objetivo establecer la asociación entre la satisfacción de los pacientes externos con la calidad de atención en el área de oncología en el centro médico en estudio. La investigación presentó un diseño correlacional y como instrumento para la recabar los datos se manejó el Servqual. Como principal resultado se determinó; que el 46.2% de encuestados indicó que la calidad fue regular y la gran parte de los participantes se hallan satisfechos con la empatía con un 58.5%; la fiabilidad con un 60%, la tangibilidad con un 49.2%; el 46.2% está satisfecho con la dimensión seguridad y el 40% con la capacidad de respuesta. Se concluyó, que existe relación significativa ( $p < 0.001$ ) y con niveles altos (0,821; ,802; ,806; ,741; y ,821) entre las dimensiones de la satisfacción que son: La tangibilidad, fiabilidad, seguridad y la empatía.

Herrera. (2017), en su investigación titulada: *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención odontológica en un centro de salud*; tiene como objetivo analizar la asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el establecimiento hospitalario Delicias de Villa, Chorrillos, 2017. La metodología de este estudio fue correlacional-no experimental. Como principal resultado, se encontró, que ambas variables presentan grados de significancia, obteniendo una frecuencias elevadas del 42.7% de la satisfacción del usuario, correspondiente a cuarenta y siete participantes. Concluyendo; que una asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios pacientes en establecimiento hospitalario Delicias de Villa con un 0.406 de nivel de asociación moderada.

Leon. (2017), en su tesis titulada: *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en un hospital de Chiclayo*, presentó como objetivo examinar la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes con la

finalidad de elaborar una propuesta de mejora de la atención médica. El estudio fue propositivo y correlacional, en treientos ochenta y cuatro pacientes del hospital en estudio. Los resultados hallados en los grados de calidad de atención predominó el 48% con un nivel bueno y con el 28% presentó el nivel excelente, perteneciendo con un 76% al nivel global de la satisfacción. Así mismo, se encontró que los niveles bueno y excelente predominaron en las dimensiones de la calidad; por ello, la empatía con el 36% y el 46%; el 46% y el 33% pertenecen a la confianza, el trato recibido 48.2%, 36,8%. Se concluyó; que existe un porcentaje elevado de pacientes satisfechos en relación a los grados adecuados de calidad.

Cueva. (2017), en su estudio denominado: *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del consultorio externo en un centro hospitalario en Pomabamba*, tuvo como objetivo establecer el nivel de significancia de la calidad de atención y la satisfacción del paciente que asisten al nosocomio en estudio. La metodología de esta investigación fue de tipo correlacional y descriptiva y como instrumento se utilizó el Servqual. Como resultado principal, los usuarios indican que la satisfacción se sitúa en un nivel regular con el 46.3%, seguido del nivel malo con el 31.3% y con el 22.5% presentan un nivel bueno. Se concluyó que el valor de p es igual a 0,000; constituyéndose menor al grado de significancia al 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Tinoco. (2016), en su tesis denominada: *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Saénz*, presento como objetivo principal establecer los grados de satisfacción de los pacientes en los consultorios externos en el hospital en estudio. La metodología de este estudio estuvo conformado por una tipología descriptiva, transversal y observacional ejecutado en los meses de octubre hasta noviembre del 2015. Como instrumento para la recaudación de datos se trabajó con el Servqual, evaluándose los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta externa. Como resultados de la investigación, se encontró que según género más frecuente, femenino, el 25.26% presentaron un grado de satisfacción en mejora. De acuerdo a las especialidades, cirugía presento el 31.55% grado de satisfacción. Se concluye, que los

usuarios externos en la consulta externa del establecimiento hospitalario se encuentran en su mayor parte insatisfechos con los servicios que ofrecen en el centro de salud.

Vallejo. (2016), en su tesis denominada: *Plan de mejoramiento de la calidad de atención de Salud en el área de consulta externa del Hospital IESS Manta*; tuvo como objetivo analizar los aspectos que establecen la calidad de atención que reciben los usuarios externos que asisten al servicio de dermatología. La investigación fue de tipo descriptiva no experimental. Como resultados, se evidenció dificultades en los tiempos de espera para su medicación y atención en el servicio de farmacia. Se concluyó, que el grado de satisfacción de los usuarios mediante las dimensiones de la calidad concordaron en que recibieron una buena atención y calidez humana por parte del personal médico; más no en el área de farmacia, debido a que han esperado más de una hora para lograr conseguir su medicamento.

Gonzales. (2016), en su investigación titulada: *Calidad de atención y su influencia en la satisfacción en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco*; presentó como objetivo establecer la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Emergencia; la metodología de este estudio fue de tipo cuantitativa y correlacional. Como resultados se encontró; que solo 16% de los participantes se encuentran satisfechos; sin embargo, el 84% manifestaron estar insatisfechos; por ello, ejecutando la prueba estadística de chi cuadrado, no existe una relación entre la satisfacción y la calidad de la atención en los pacientes, con el 0.994 de nivel de significancia. Se concluye, que los niveles de satisfacción de acuerdo a las dimensiones: El 12.3% están satisfechos con la empatía; el 23% la fiabilidad; el 14.4% con elementos tangibles; la capacidad de respuesta el 13.3% y el 15.6% se encuentran satisfechos con la dimensión.

Hermida & Orellana. (2015), en la tesis titulada: *Satisfacción de la calidad brindada a los pacientes de consulta externa del Centro de Salud N°2 en Cuenca*; tuvo como propósito determinar la calidad de atención de la consulta externa, mediante la satisfacción

percibida. La metodología de esta investigación fue descriptiva transversal y para la recopilación de información se tomó el cuestionario validado SERVQHOS. Como resultado se obtuvo que el 77.4% presentó niveles altos de satisfacción en todas las áreas y de manera global, con  $p < 0.05$  de significancia estadística. El 76,3% presentó visitas subsecuentes. Se concluyó; que existen niveles altos de satisfacción con el servicio individual y global, traducándose en servicios de calidad; es por ello, que el trato del personal salud se asocia con la satisfacción de los usuarios.

Cifuentes. (2015), en el estudio denominado: *Estrategias de calidad de atención para aumentar la satisfacción del paciente en el área de quirófano del Hospital Provincial Docente Ambato*; tuvo como objetivo diseñar estrategias de gestión de calidad de atención para incrementar la satisfacción del usuario externo en el hospital en estudio. El estudio fue cuantitativo y de tipo descriptivo. Como principal resultado, se encontró que, el 65% de los participantes en el estudio señalan estar insatisfechos con la información que reciben cerca de la anestesia, en cuanto a la información que se les brinda a los familiares el 44% indica que es buena, sin embargo, el 35% de los pacientes consideran no haber recibido información y solo el 30% refieren que es mala. Se concluye; que la gestión de calidad total es la herramienta de gestión más actualizada que admite la sustentabilidad de la calidad en los servicios, al abarcar a los profesionales médicos en el mantenimiento y la generación de la calidad de los servicios.

Con respecto a los antecedentes anteriormente mencionados, son de vital importancia para esta investigación, porque, otorga grandes aportes para conocer la relación que existe entre las variables en estudio; y conocer cuáles son los principales problemas que afectan la calidad del servicio en los centros hospitalarios que se ven reflejados en la insatisfacción de los usuarios.

## **1.2 Fundamentación científica**

### **1.2.1 Calidad de atención**

Según Forrellat. (2012), refiere que la calidad de atención es el desempeño adecuado en las intervenciones apreciadas como seguras, que se encuentran a la disposición de las sociedades en cuestión y que poseen capacidades para originar impactos en la morbilidad, discapacidad, mortalidad y malnutrición.

Según Whittaker. (1986), señala que la calidad de atención, son procesos que resultan de las interacciones de los estímulos de los elementos internos que pertenecen al observador, conjuntamente de los elementos externos.

#### **Modelos de calidad en salud**

Según Donabedian. (2002), indica que existen dos modelos de la conceptualización de calidad: El primer modelo se trata del industrial y el segundo es el de servicios de salud; por ello este autor menciona lo siguiente:

Un atributo que diferencia al modelo industrial es que se basa en el paciente, quien es el encargado de decidir si el servicio ofrecido se adecua a sus expectativas y necesidades; es por ello, que el propósito no solo radica en conseguir la satisfacción del paciente sino en alcanzar su fidelidad, confianza y entusiasmo.

Con respecto al modelo de servicios de salud se hallan diferencias y semejanzas semejanzas relevantes. Una semejanza es la necesidad de indentificar la satisfacción de los pacientes a través de la prestación de servicios agradables, convenientes y aceptables. Por ello y de una manera aún más significativa que el enfoque industrial, se aprecian las preferencias de los usuarios informados, en relación a los procesos como los resultados, constituyéndose un factor indispensable ante cualquier conceptualización de la calidad de atención en el ámbito de la salud. (Donabedian, 2002)

#### **Determinantes de la calidad en la salud**

Según Malagón & Galán. (2006), indica que los determinantes de la calidad en la salud son las siguientes:

El uso de la tecnología.

La interacción con los sistemas generales de seguridad social en salud.

La efectividad, el desempeño y la eficiencia en los servicios.

Los recursos físicos, recursos financieros y recursos humanos.

Los procesos médicos

Los programas y políticas.

Procesos administrativos.

### **Parámetros de la calidad en atención en salud**

Según Malagón & Galán. (2006), indican que los parámetros de la calidad en atención en el sector de salud son los siguientes:

Habilidades y destrezas para las soluciones de los problemas.

Educación permanente a los propios usuarios y al personal del servicio.

Presentación del profesional médico, cortesía, respeto, puntualidad, rapidez en la atención y respeto.

Presentación apropiada de los elementos y los utensilios.

Presentación física de las instalaciones

Interpretaciones adecuadas de los estados de ánimo de los pacientes.

Comunicación con los usuarios y sus familias.

### **La gestión de la calidad**

Según Armijo. (2015), manifiesta que la gestión de calidad es una peculiaridad de las acciones directas que aplican y determinan la política de calidad. Asimismo; enmarca tres etapas que se mencionan a continuación:

La planificación de la calidad: Compone los procesos de generación de objetivos, determinación de las estrategias y las políticas de calidad. Por ello; se dice que son actividades destinadas a establecer sus necesidades y quiénes serán los usuarios; además, de implementar los procesos requeridos para satisfacerla y transferirlo a las distintas áreas operativas. (Armijo, 2015)

La organización para la calidad: Está encaminada a una serie de recursos, procesos y las estructuras organizativas determinados para la calidad.

Control de calidad: Constituye todas las actividades y técnicas de carácter operativo manejadas en la demostración de la realización de las exigencias relativas de la calidad. Son procesos mediante el cual la calidad real se suele medir.

Mejora de la calidad: Supone la creación determinada de cambios ventajosos. (Armijo, 2015)

### **El sistema de la calidad en el ámbito de la salud**

Según Álvarez. (2007), indica que el sistema de calidad en salud, se manifiesta de la siguiente manera:

Son conjuntos que comprenden a los responsables, los recursos, los procedimientos, las estructuras de las organizaciones y los procesos que se disponen para determinar la gestión de la calidad. Son los conjuntos de los métodos formales de calidad de un establecimiento de salud.

El sistema de aseguramiento de la calidad o la garantía de la calidad; constituye el conjunto de actividades sistematizadas y planificadas que son indispensables para difundir la confianza de que, un óptimo servicio va a desempeñar la calidad exigida. También comprende a una serie de acciones ejecutadas por el establecimiento de salud dirigida a certificar que la calidad ofrecida satisfaga las necesidades del paciente.

### **Evaluación de la calidad**

Según Coronado, Cruz, Salvador, & Arellano. (2014), indican que hoy en día, en los establecimientos hospitalarios tanto privados como públicos, se tiene un gran interés para la evaluación de los conocimientos que guardan relación con la calidad de atención con los paciente. Es por ello; que para mejorar la calidad, se han venido implementando diferentes actividades como grupos de consenso que se encargan de la evaluación de círculos de calidad, optimización de las técnicas y de comités; sistemas de monitoreo; la formación de comités de mortalidad y la ejecución de cuestionarios sobre opiniones usuarios y proveedores, entre otras actividades.

Ante lo mencionado anteriormente, la calidad refleja los objetivos y valores actuales en la sociedad en general y en los sistemas de atención médica; por ello, las dimensiones y



criterios que se toman en cuenta para su evaluación son variados y son influenciados por métodos o instrumentos que se eligen para su evaluación. Existen diversos abordajes como es: La restauración de la función del órgano que se esté tratando, el pronóstico en términos de recuperación y supervivencia, han sido clásicamente indicadores de la calidad en atención médica.

### **La satisfacción como medida de calidad**

La satisfacción en los pacientes cobra cada día más significancia; porque es vista como como una medición de la calidad del cuidado debido a que brinda información acerca del servicio, para conseguir aquellas expectativas y valores, mediante el cual la máxima autoridad es el paciente.

Según Williams. (1994), indica que la satisfacción como indicador o medida de la calidad irradia la presión, de no solamente mejorar o monitorear la prestación de los servicios hospitalarios, sino que, debe incluirse los punto de vista de los pacientes en los distintos procesos de auditorías. Hoy en día, la medida de la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud brindados, es uno los sistemas más manejados para la evaluación de la calidad, también se componen como una manera de fomentar su colaboración en los sistemas de salud.

### **Dimensiones de la calidad**

Según Ttito. (2018), indica que las dimensiones de la calidad radica en:

Elementos tangibles: Constituyen los equipos y maquinas, profesionales médicos y los procesos ejecutados por el personal de salud.

Capacidad de respuesta: Consiste en las reacciones ante una eventualidad o algún problema que puede llegar a ocurrir antes o durante la atención médica.

Fiabilidad: Consiste en las capacidades del personal para la realización de un servicio correcto y fiable; también, se constituye la creencia y la veracidad del servicio que se brinda.

Seguridad: Radica en los conocimientos seguros y claros que inspiren la credibilidad y confianza en los pacientes.

Empatía: Consiste en la identificación afectiva y mental de los estados de ánimo de los profesionales médicos que están durante la atención médica.

### **1.2.2 Nivel de Satisfacción**

Según De los Ríos & Ávila. (2004), manifestaron que la satisfacción los pacientes o usuarios se ve influenciada por los atributos específicos de un servicio o producto y de las percepciones sobre la calidad. Asimismo, en las respuestas emocionales también tienden a intervenir; por ello, son las apreciaciones acerca de las características del servicio en sí mismo, que brinda niveles placenteros del consumo ejerciendo en las emociones de los pacientes.

Hall & Dornan. (1988), refieren que el nivel de satisfacción se asocia con un gran número de variables, como: Los tiempos de espera, habilidades técnicas de los proveedores de los servicios de salud, variables de tipo sociodemográficas como edad y sexo, la cantidad de información que utilizan los proveedores y variables de tipo, entre otras.

### **Satisfacción del cliente, consumidor, usuario o paciente**

Sitzia & Wood. (1997), señalan que, cada día las personas asisten a los establecimientos hospitalarios en espera de algo y los profesionales médicos los asisten con la finalidad de llegar a satisfacerlos, y en caso de no llegar a obtener una satisfacción por lo que acudieron, esperan que en otra ocasión puedan subsanar las fallas que han tenido; es por ello; que es de vital importancia tener una conceptualización clara y precisa de la satisfacción y a quien está referida. En la literatura se hallan cuatro elementos para mencionar a quienes acuden a establecimientos hospitalarios: Paciente, cliente, usuarios y consumidor cliente; inclusive demandante se debería catalogar como otra denominación. La terminología satisfacción de los pacientes, requiere detallar y explicar cómo se distingue esta última denominación en relación con otras denominaciones. Según Wassergug. (citado por Sitzia & Wood, 1997), refiere que el termino cliente se reemplazó en el país norteamericano por el termino consumidor, ya que se debió, a que las ideologías del consumismo, del que formaba parte, no se ajustaba al ambiente de la relación servicios de atención medica-paciente o de la relación médico-paciente

Según Sitzia & Wood. (1997), indica que los clientes y usuarios son utilizados usualmente en las áreas de salud comunitaria y en los servicios sociales, con la finalidad de eliminar la referencia a sujetos dependientes y pasivos. Es por ello, que también sucede, especialmente, en las atenciones primarias en el ámbito de la salud, donde estas terminologías son permanentes, y existe una alta resistencia a manejar la terminología consumidor. Por ello, la cuestión de términos, subyace a estos enfoques la persuasión, de que al medir los servicios se necesiten, sin duda, las expresiones del paciente. A través de una conceptualización administrativa y sociológica, pacientes son los sujetos que reciben los servicios de un profesional de salud o algún médico; ante esto, el paciente es un sujeto que asiste cotidianamente a los establecimientos hospitalarios en espera de algo y son quienes como pacientes padecen la patología y solicitan el cuidado correspondiente.

La satisfacción del paciente se atribuye como un relevante elemento en la calidad de atención hospitalaria. La importancia que se radica sobre ella y a medida de sus resultados ha conllevado aumentar su relevancia de conocer la conceptualización de las percepciones que tienen los usuarios pacientes sobre el servicio de atención que les brindan. No obstante, la gran mayoría de investigaciones realizadas acerca de la satisfacción radican en aquellas que se derivan de las atenciones recibidas por el personal médico. Sin embargo, no se presta mayor atención a la satisfacción que se deriva de las labores del personal auxiliar; ya que este personal, fundamentalmente en ciertas circunstancias, trae consigo una gran influencia en las percepciones de los pacientes en los servicios sanitarios. (Ruiz, Alba, & Garcia , 2010).

Por otro lado, una de las primordiales dificultades para la valoración de la satisfacción de los usuarios pacientes se asocian a los hechos de la conceptualización de satisfacción de los pacientes, ya que es un fenómeno muy complicado que se encuentra relacionado con las características personales del paciente, los atributos del sistema sanitario, el estado de salud y las expectativas del paciente, constituyéndose como un gran desafío para hallar los métodos adecuados para su medición y evaluación; en particular tomando en cuenta el carácter subjetivo de las opiniones individuales. Por ello, también se debe tener en cuenta que ante un abordaje centrado en las percepciones de los pacientes deberían integrarse con

otras mediciones más objetivas, como son: Flujo de los pacientes, tasas de mortalidad, tiempos de espera, etc. Se tienen distintas metodologías para evaluar la satisfacción de los pacientes, unas son de caracteres cuantitativos y cualitativos y otras compuestas por la mezcla de ambas, así mismo, cada método presenta sus beneficios y desventajas; siendo el uso de cuestionarios la herramienta más utilizada; ya sea el cuestionario auto administrado a los pacientes como los complementados a través de entrevistas personales; es por ello, que estos son dos de los métodos más habituales que son manejados por los profesionales en el ámbito de la salud de sus diversas autonomías. (Ruiz, Alba, & Garcia , 2010) .

Las investigaciones y reflexiones acerca de la satisfacción del paciente, que brota como resultados de los cuidados médicos, son tareas importantes que permiten evidenciar los siguientes aspectos, indicados por autores Daley, Dimatteo, Donovan, y Dwyer. (citados por Sitzia & Wood. 1997) :

- ✓ Su búsqueda de atención.
- ✓ Las necesidades sentidas por el paciente.
- ✓ Recomendación de los servicios a las demás personas.
- ✓ Los contextos asistenciales a donde asiste para acogerla.
- ✓ Que prosiga o no con las indicaciones del prestador sobre el uso apropiado del tratamiento.
- ✓ Que continúe o no usando el tratamiento.
- ✓ Que tenga una próxima visita o no a los prestadores del servicio

### **Componentes de la satisfacción**

Existe una clasificación de ocho elementos, muy reconocida, que es establecida por Ware et al. (Citado por Sitzia & Wood. 1997), sintetizándose en:

- Componentes financieros
- Ambiente físico
- Accesibilidad
- Continuidad en las atenciones.

- Eficacia en los resultados
- Calidad técnica de la atención: Adhesión de elevados estándares de tratamiento y diagnóstico y la competencia de los proveedores.
- Integralidad: Recursos disponibles para la atención.
- Aspectos interpersonales: Atributos de la interacción de los prestadores con el paciente: Amistad, empatía, interés, respeto, etc.

### **La calidad en relación con la satisfacción**

Varela Rial & Garcia. (2003), indican que las mediciones mediante las percepciones en el usuario paciente, actualmente, presentan un uso habitual, por parte las instituciones, publicas como entes privados, en distintos sectores, incluyendo el sector de salud. Los índices de satisfacción y calidad, se muestran en las evaluaciones y mediciones mediante las percepciones de los pacientes, con la finalidad de establecer la capacidad de atención de un establecimiento de salud. Pese a ello, se debe tener en cuenta que se está evaluando cuando se realiza preguntas por la satisfacción o la calidad y cuál de las dos definiciones se deben utilizar en ciertas situaciones.

Por otro lado, Morales & Hernandez. (2004), señalan que la satisfacción se produce a raíz del proceso cognitivo de la información y es el resultado de las experiencias de emociones de los procesos de atención. Asimismo, también se pueden definir como una medición pos-uso y/o pos-consumo, dispuesto a tener diversos cambios. Además, se puede mencionar que la calidad del servicio es la medición del uso de un servicio, cuando ha desempeñado sensaciones placenteras y de satisfacción.

### **La calidad como medida de satisfacción**

Según Ross, Frommelt, Hezelwood, & Chang. (1987), la calidad del producto o del resultado forma parte como una de las mediciones utilizadas para saber acerca de la satisfacción, en ese sentido, también se hace uso de los indicadores de la conducta de los pacientes, las quejas y la discrepancia entre los pos y pre evaluaciones de las expectativas. Es por ello; que estos autores, hacen referencia a la medición de la calidad, como la disminución de síntomas y en el transcurso en que los pacientes perciben mejoras o

consideran que el servicio es muy bueno, ante esto; se supone que los pacientes se encuentran satisfechos. No obstante, también existe la posibilidad de reconocer pacientes saludables pero felices o infelices, pero no saludables, como también usuarios que determinan elevadas evaluaciones a la calidad del servicio hospitalario pero que, señalan que al recibir el servicio están insatisfechos.

### **La satisfacción como determinante de la calidad clínica**

Según Williams. (1994), manifiesta que el estudio iniciado desde los años 50 del siglo XX acerca de la interacción entre el paciente y el médico, originando que la satisfacción se concibiera como un requisito de la calidad, en medida en que establece el acatamiento o la aprobación por los pacientes, y en que este consentimiento acuerde, a la vez, los resultados de la elevada calidad hospitalaria.

Los términos calidad y satisfacción hacen referencia a fenómenos que se producen, esencialmente, en situaciones distintas en el tiempo; primeramente se origina la satisfacción e insatisfacción, después la aprobación y la no aprobación y finalmente, la alta-baja calidad hospitalaria. Además; según Ross, Frommelt, Hezelwood, & Chang. (1987), sostienen que la satisfacción de los pacientes pueden conllevar a que se cumplan con los tratamientos, por el cual, se incrementa la posibilidad de alcanzar resultados buenos, con el propósito de que la satisfacción aumente.

### **Dimensiones de la satisfacción**

Según Ttito. (2018), las dimensiones de la satisfacción son:

Expectativas: Consiste en lo que espera los pacientes del servicio donde van hacer atendidos, ya que son dadas por las experiencias de otras personas y la comunicación.

Percepción: Hace referencia a la valoración de los pacientes de los servicios; es decir, como evalúan y reciben los servicios del establecimiento de salud.

### **Indicadores**

Según Ttito. (2018), indica que las dimensiones de la satisfacción son las siguientes:

Rendimiento: Es la percepción de la experiencia de los pacientes en relación al ambiente de los hechos que influyen en su toma de decisiones.

Expectativas: Constituyen lo que los pacientes esperan recibir del servicio ofrecido respecto a otros establecimientos.

Nivel de satisfacción: Consiste en el nivel previsto del paciente y si lo encuentra aceptable.

### **Marco filosófico**

#### **Teorías de la calidad de atención**

En la presente investigación, para la variable calidad de atención se basó en el modelo de Donabedian. (2002), quien indica que existen dos modelos de calidad de atención: el modelo industrial y el de servicios de salud; por el cual se menciona lo siguiente:

En el modelo industrial se basa en conocer las necesidades de los clientes traduciéndolos en atributos concretos de los servicios. En un plan bien estructurado el usuario se transforma, de hecho, en una parte de la línea de producción, ya que al hacer uso de un servicio, se evidencia su calidad y se origina información para su mejoría. Además, que los conocimientos técnicos o científicos tienden a ocasionar servicios basados en alta calidad; pese a ello, la aceptación y apreciación del consumidor es quien valida y evalúa el juicio.

En cuanto al modelo de atención a la salud se sitúan igualdades y discrepancias relevantes. Una semejanza, es la necesidad de reconocer la satisfacción de los pacientes a través de la prestación de servicios agradables, convenientes y aceptables. Por ello; y de una manera aún más significativa que lo planteado en el modelo industrial, se aprecian las distinciones de los pacientes informados, tanto en los procesos como en los resultados, constituyéndose como un componente primordial en la calidad.

#### **Teoría sobre la satisfacción del paciente**

Por otro lado: en cuanto a la variable satisfacción del paciente, se basó en la teoría de Williams, fundamentada en el valor-expectativa, las cuales, han sido establecidas en el estudio de satisfacción de los pacientes por Linder-Pelz, a raíz del estudio de Fishbein y Azjen acerca de la satisfacción laboral. Es por ello; que Linder-Pelz realizó esta propuesta en relación a tales teorías ya que enmarcaban las asociaciones de las actitudes y creencias. Así mismo; Williams. (1994), indica que las teorías del valor-expectativa presumen que los pacientes aprueban o afirman ciertas características de los servicios. Pese a ello, es

probable que las expresiones insatisfacción o satisfacción sucedan sin tener en cuenta ciertas particularidades de los servicios, y que se den por condicionales, como se deduce del entorno de las expectativas, y por sí solas, posean efectos comprobados empíricamente sobre la satisfacción sin que intervenga lo que los proveedores entregan. Es por ello; que Bond y Thomas (como se citó en Sitzia y Wood. 1997), quienes a raíz de varias investigaciones encontraron que los grados de satisfacción disminuyen toda vez que aumentan las expectativas relacionados con los cuidados de salud.

## **2. Justificación de la Investigación**

El estudio tuvo una gran importancia porque la calidad de atención esperada y la satisfacción de los usuarios pacientes, tiene que ser de gran interés para las instituciones de salud, a fin de mejorar la calidad de vida relacionada a la salud de los usuarios.

En otras palabras, tiene una relevancia práctica porque se busca determinar la relación de las variables, y de cómo se relacionan las dimensiones entre sí, lo cual va a permitir establecer las recomendaciones para su mejora.

También tuvo una implicancia teórica, desde la perspectiva que los instrumentos de recolección se encuentran sustentados en el marco teórico, que han permitido establecer los indicadores de medición de ambas variables.

Por otro lado, genera un aporte metodológico, porque se elaboró los instrumentos de la recolección de los datos, y se realizó la búsqueda de la información de fuentes confiables. Genera un aporte institucional, ya que conocer la calidad de atención esperada y nivel de satisfacción de los usuarios pacientes, la entidad, va a poder establecer planes de acción para mantener o mejorar dichos indicadores, a fin de tener una buena imagen institucional. Y que apuesta por la mejora constante de los servicios de salud.

## **3. Problema**

### **Realidad problemática**

A nivel internacional, según Gullapalli. (2016), señala que, en la India la mala calidad del servicio en hospitales ha aumentado en un 20%; es por ello que mejorar la atención al paciente se ha convertido en una prioridad para todos los proveedores de atención médica



en el país, con la finalidad de lograr un alto nivel de satisfacción de los pacientes. Así mismo; una mayor conciencia entre el público, la creciente demanda de una mejor atención, una competencia más intensa, una mayor regulación de la atención médica, el aumento de los litigios por negligencia médica y la preocupación por los malos resultados son factores que contribuyen a este cambio.

Durán, Rodríguez, & Gomero. (2016), señala que el sistema de salud cubano; ejerce una importante labor como agente transformador social en el sector del cuidado de la salud, cuyo compromiso no solo reside en aumentar los niveles de salud, sino también, paralelamente elevar la calidad de la atención ofrecida y, por ende, la satisfacción de los pacientes. Es por ello; que el 60% de usuarios pacientes indican estar satisfechos con la atención que les brinda los distintos hospitales en el país de Cuba debido a la buena infraestructura y la atención que les brinda el personal médico.

Así mismo; según Proaño. (2018), manifiesta que en el recién reporte del Lancet Global Health Commission, acerca del sistema de salud de alta calidad, indicó que en las naciones de medianos y pequeños ingresos que la gran parte corresponde a América Latina y el Caribe, fallecen más de 8 millones de personas por patologías que han podido ser atendidos en los sistemas de salud. Por ello, de acuerdo a este reporte, el 60% de las defunciones podrían haberse tratado médicamente, y como resultado de ello, existe una baja calidad de atención.

En el ámbito nacional, según Sausa. (2018), señala que las crisis que afectan en el ámbito de la salud no es un problema de hoy en día para los peruanos, ya que diariamente, se escuchan denuncias en nosocomios como: Desabastecimiento de medicamentos, falta de equipos para la atención en emergencias, no cuentan con servicios básicos de agua potable y con pacientes que duermen en el piso y en sillas de ruedas.

Sausa. (2017), manifiesta que en el Perú, las denuncias de los pacientes por los malos servicios que reciben en el ámbito de salud son situaciones del día a día. En las emergencias de los establecimientos de salud, ya no es sorprendente encontrar pasillos cerrados como si fueran salas de atención, encontrar personas hacinadas esperando

atención en las salas de espera, hallar personas internadas en sillas de ruedas y hasta baños y laboratorios transformados en salas de recuperación. La principal razón de las quejas fue una inapropiada atención quirúrgica o médica con un 44%; el 28% por la falta de comunicación y el 9% por la hostilidad con la atención recibida.

Así mismo; Sihuín, Gómez, & Ibáñez. (2015), señalan que en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Hospital tipo II, situado en la Sierra Centro Sur del Perú, se efectúan diversas y muchas atenciones de salud a pacientes en los distintos servicios de hospitalización; pese a ello, el 25% de los pacientes hospitalizados al ser dados de alta demuestran cierta insatisfacción, debido a la calidad del servicio y la atención recibida.

En el ámbito local, el hospital Regional Policial de Chiclayo, actualmente cuenta con problemas en relación a la calidad de los servicios, que brindan en las diferentes áreas de todo el nosocomio; debido a que la infraestructura es muy reducida y que el personal médico no cuenta con las habilidades para establecer una buena relación entre médico-paciente; es por ello, que origina insatisfacción en su atención.

### **3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención esperada y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo Noviembre-Diciembre 2018?

### **3.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de calidad de atención esperada predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo Noviembre-Diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo Noviembre-Diciembre 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo Noviembre-Diciembre 2018?

¿Cuál el nivel más frecuente de la satisfacción según las dimensiones rendimiento, expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo Noviembre-Diciembre 2018?

#### **4. Conceptualización y operacionalización de variables**

##### **4.1 Conceptualización de variables**

La calidad de atención esperada comprende analizar primeramente en términos para alcanzar mejoras en los resultados clínicos y/o los resultados de calidad esperados en calidad científica-técnica, servicio, seguridad, disposición del personal médico, costo racional, que influyan en las mejoras de un mejor servicio para el paciente, con el mínimo riesgo posible. (Gomez, 2014)

Según Torres & León. (2015), señala que la satisfacción del paciente es “la medida en que el estado de salud y la atención sanitaria cumplen con las expectativas de los pacientes” (p.32).

## 4.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Escalas
<b>Calidad de atención esperada</b>	Consiste en lo que espera los pacientes del servicio donde van hacer atendidos, ya que son dadas por las experiencias de otras personas y la comunicación.	Expectativas	Fiabilidad	Numérica
			Capacidad de respuesta	
Seguridad				
Empatía				
Tangibilidad				
	Hace referencia a la valoración de los pacientes de los servicios; es decir, como evalúan y reciben los servicios del establecimiento de salud.	Percepciones	Fiabilidad	Numérica
			Capacidad de respuesta	
			Seguridad	
			Empatía	
			Tangibilidad	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Escalas
Satisfacción	Es la percepción de la experiencia de los pacientes en relación al ambiente de los hechos que influyen en su toma de decisiones.	Rendimiento	Percepción de la experiencia	Nominal Si (1) No (2)
	Se forman lo que los pacientes esperan recibir del servicio ofrecido respecto a otros establecimientos.	Expectativas	Experiencias en otros establecimientos	
	Consiste en el nivel previsto del paciente y si lo encuentra aceptable.	Nivel de satisfacción	Satisfacción global	

## **5. Hipótesis**

### **5.1 Hipótesis general**

**Ha:** Existe una relación significativa entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

**Ho:** No existe una relación significativa entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

### **5.2 Hipótesis específica**

Existe la calidad de atención esperada predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Existe el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Existe el nivel de satisfacción predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Existe el nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

## **6. Objetivos**

### **6.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

## **6.2 Objetivos específicos**

Determinar la calidad de atención esperada predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Determinar el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Determinar el nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño de Investigación

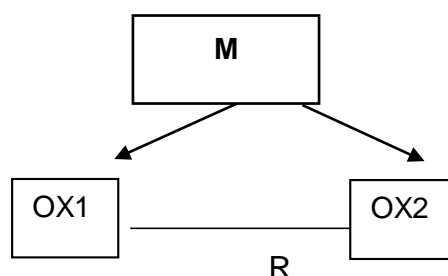
Según Hernandez. (2010), el estudio fue de tipo descriptiva, porque estos estudios se encargan de describir los fenómenos observables en su entorno natural. Además; recolectan, miden y evalúan información sobre distintos componentes, aspectos o dimensiones aspectos del fenómeno a investigar; en otros términos, observa y describe los atributos más relevantes de personas, procesos, etc.

También fue aplicada, porque según Hernandez. (2010), indica que su primordial propósito está basado en la resolución de algún problema práctico, con un margen de generalización limitado. Por ello, origina escasas contribuciones a los conocimientos científicos desde puntos de vistas teóricos.

Así mismo, Hernandez. (2010), indica que la investigación fue de tipo correlacional, porque estas investigaciones presentan como finalidad evaluar el grado de relación que existe entre dos o más variables (en una situación específica).

En relación al diseño del estudio, la investigación fue no experimental, porque este estudio no manipula sujetos, ni variables y de corte transversal, porque el cuestionario fue ejecutado una sola vez. (Hernandez , 2010)

Técnica de contrastación: Según Hernandez. (2010), manifiesta que se ejecutó mediante la prueba de Chi-Cuadrado para establecer la asociación entre la satisfacción y la calidad de atención.



M: Muestra

OX1: Calidad de atención

OX2: Nivel de satisfacción



## 2.2 Población-Muestra

### **Población:**

En este estudio, la población estuvo constituida por el número total de 2837 usuarios pacientes en el Hospital Regional Policial Chiclayo.

### **Muestra:**

La muestra se calculó con la siguiente fórmula utilizada para una población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * a * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * a * p * q}$$

Donde:

N=Total de la población

Za= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= proporción esperada (en este caso 5% =0.05)

q=1-p (en este caso 1-0.05=0.95)

d= precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{2837 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(2837 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 338$$

**Muestreo:** En este estudio se utilizó el muestro probabilístico, porque todos los participantes tenían la misma oportunidad de ser elegidos, y se obtiene detallando el tamaño de la muestra y los atributos de la población, y a través de una selección aleatoria de las unidades de análisis.

## 2.3 Técnicas e instrumentos de Investigación

En este estudio se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario denominado Servqual, que según Hoffman. (2002), manifiesta que es una herramienta de diagnóstico que tiene como finalidad reconocer las fortalezas y los problemas generales de los establecimientos hospitalarios en base a la calidad de los servicios.

Es por ello; que en este modelo se evalúa el nivel de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía que juntos constituyen el esqueleto básico que sustenta la calidad de los servicios. Por lo tanto; Hoffman, indica que la escala del Servqual consta de dos partes una de 22 puntos que registra las expectativas de los clientes, y otra también de 22 puntos, que evalúan las percepciones de los pacientes.

Para la recolección de datos se ejecutó en los meses de noviembre y diciembre, es por ello, que se realizó los siguientes pasos:

1. Se solicitó el permiso correspondiente al hospital.
2. Se coordinó con el jefe del hospital la fecha de ejecución del instrumento.
3. Se aplicó el instrumento en los meses de noviembre y diciembre.
4. Se excluyó los cuestionarios que han tenido ítems en blanco o no completaron los datos requeridos.
5. Se elaboró la base de datos en el programa SPSS.
6. Se elaboró los estadísticos en base a los objetivos de la investigación.

#### **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

En análisis y procesamiento de los datos; se elaboró figuras y tablas de frecuencias con sus correspondientes interpretaciones análisis. Así mismo; para la prueba de hipótesis se ha tenido cuenta el análisis paramétrico y se elaboró una base de datos para las dos variables, almacenándose los resultados conseguidos de los instrumentos que han sido utilizados. Finalmente; toda esta información obtenida se utilizó el análisis descriptivo e inferencial, para luego ser procesada en el programa SPSS V.22 y en la hoja de Excel.

Por otro lado, para comprobación de hipótesis, se ejecutó mediante el estadístico del Chi cuadrado; que consiste en una prueba estadística para evaluar la asociación o correlación de 2 variables y se aplica cuando las mediciones se efectúan en una escala ordinal, valiéndose de la clasificación por rangos. Para establecer si existe relación entre variables categóricas se manejó la distribución Chi-Cuadrado.

Las condiciones de significancia estadística serán las siguientes.

- Si  $p > 0.05$  (NS) no hay dependencia significativa
- Si  $p < 0.05$  (\*) la dependencia entre los criterios establecidos es significativa(s).
- Si  $p < 0.01$  (\*\*) La dependencia entre los criterios establecidos es altamente significativa.

El estadístico de prueba es el siguiente:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_{ij} - \varepsilon_{ij})^2}{\varepsilon_{ij}}$$

Distribución chi-cuadrado  $\chi^2$

La distribución  $\chi^2$  se distribuye con (c-1) (f-1) grados de libertad.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

**Distribución de la Calidad de atención esperada predominante en los usuarios externos**

Nivel	N	%
Baja	264	78.1
Regular	74	21.9
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Usuarios del Hospital Regional Policial Chiclayo, Noviembre-Diciembre 2018

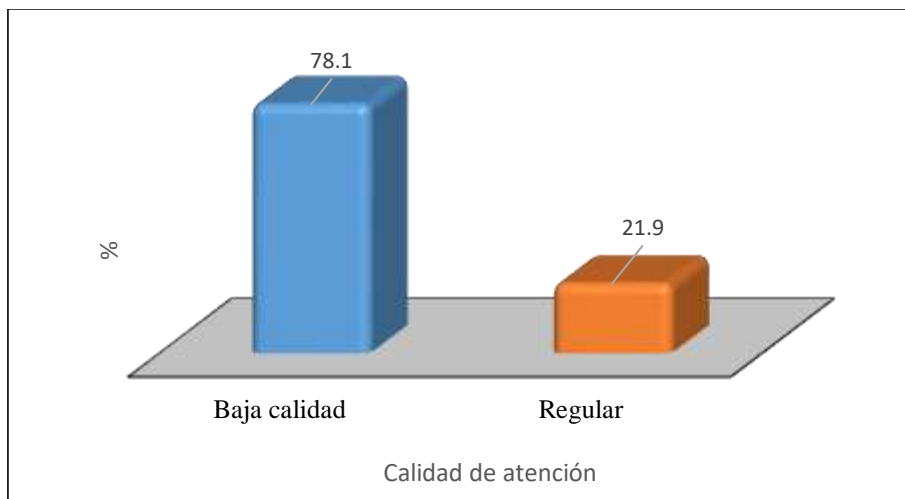


Figura 1. Calidad de atención predominante en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

La calidad de atención en los usuarios externos del Hospital Regional Policial Chiclayo, fue evaluado como baja calidad por el 78,1% de los usuarios externos, y sólo el 21,9% indicó que es regular la calidad de atención. Se evidencia el problema en la calidad de atención en el Hospital regional Policial Chiclayo.

**Tabla 2**

**Nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones en los usuarios externos**

Dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	227	67.0	68	20.2	43	12.8
Capacidad de respuesta	260	77.0	66	19.6	12	3.4
Seguridad	251	74.1	79	23.3	9	2.6
Empatía	259	76.6	75	22.2	4	1.2
Aspectos tangibles	268	79.3	55	16.1	16	4.6

Fuente: Usuarios del Hospital Regional Policial Chiclayo, Noviembre-Diciembre 2018

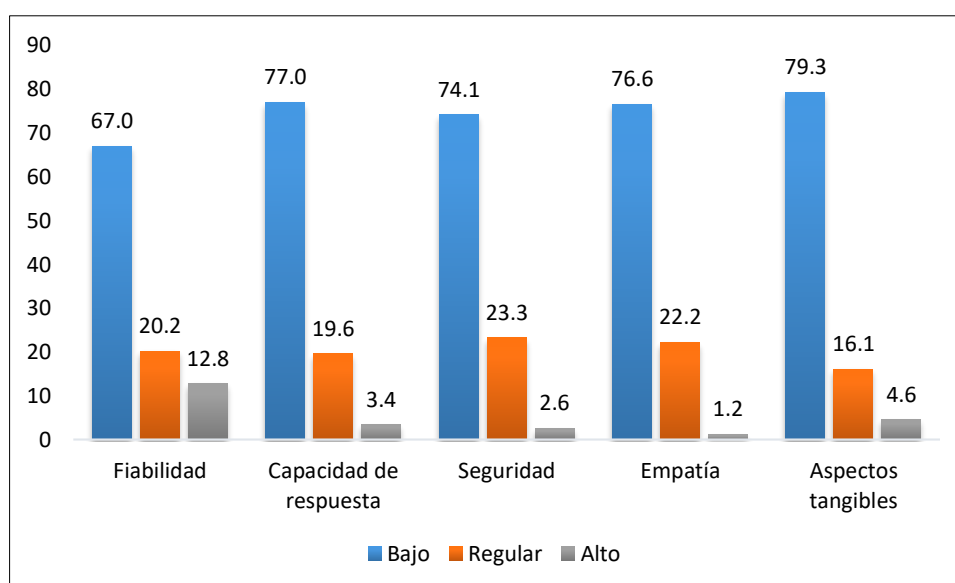


Figura 2. Nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018, según dimensiones

En la figura 2, el nivel bajo es el más frecuente en todas las dimensiones de la calidad de atención esperada en los usuarios del hospital regional Policial, siendo el predominante en la dimensión aspectos tangibles con un 79,3% y tiene un mayor porcentaje en el nivel alto en un 12,8% la dimensión fiabilidad.

**Tabla 3**

**Nivel de satisfacción predominante en los usuarios externos**

<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	38	11.2
Medianamente satisfecho	46	13.6
Satisfecho	254	75.1
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>100.0</b>

Fuente: usuarios del Hospital Regional Policial Chiclayo Noviembre-Diciembre 2018

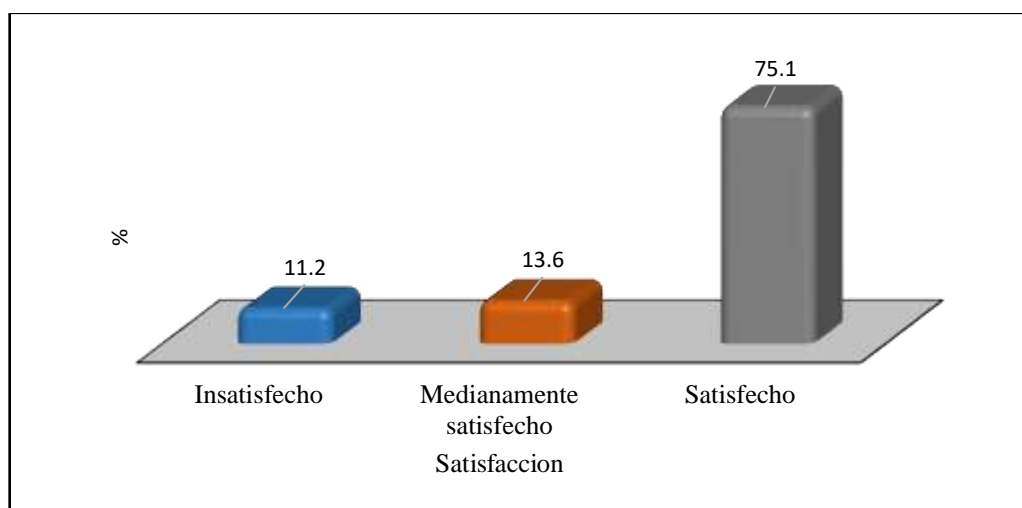


Figura 3. Nivel de satisfacción predominante en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018

En la tabla 3 y figura 3; establece que el 75,1% de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo, se encuentra satisfecho con la atención, y sólo el 11,2% se encuentra insatisfecho y el 13,6% medianamente satisfecho.

**Tabla 4**

**Nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios externos.**

Dimensiones/satisfacción	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	n	%	n	%	n	%
Rendimiento	58	17.2	133	39.3	147	43.5
Expectativas	65	19.2	133	39.3	140	41.4
Nivel Satisfacción	45	13.3	61	18.0	232	68.6

Fuente: usuarios del Hospital Regional Policial Chiclayo, Noviembre-Diciembre 2018

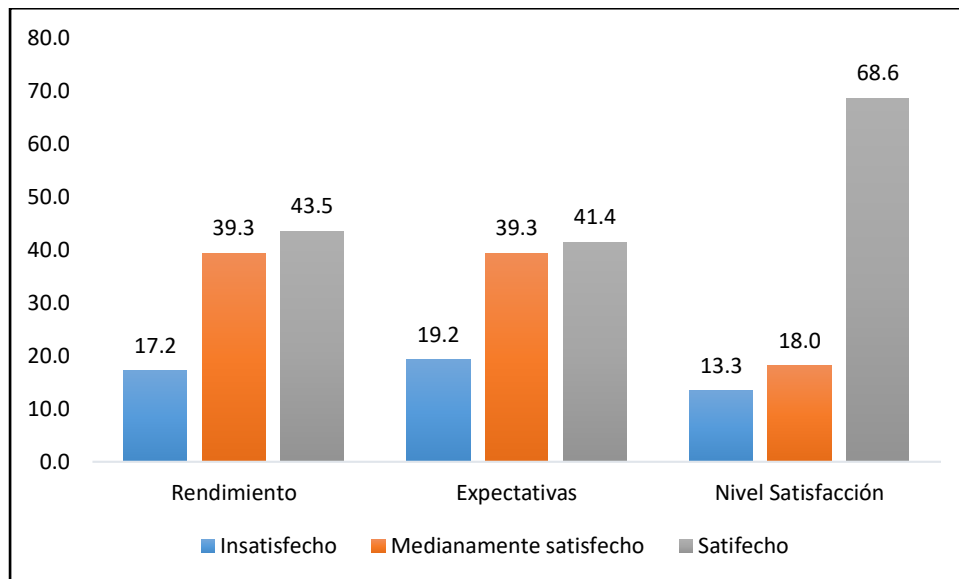


Figura 4. Nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018

Los niveles más frecuentes en las dimensiones fue el nivel satisfecho, siendo el que predominó el nivel de satisfacción en 68,6%, mientras el rendimiento fue de un 43,5% y las expectativas en un 41,4%.

## Contrastación de hipótesis

**Tabla 5**

**Relación entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.**

Calidad de atención	Satisfacción							
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy baja	38	14.4%	42	15.9%	184	69.7%	264	100%
Baja	0	0.0%	4	5.4%	70	94.6%	74	100%
<b>Total</b>	38	11.2%	46	13.6%	254	75.1%	338	<b>100%</b>

Fuente: Usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo, Noviembre-Diciembre 2018

**Tabla 6**

**Chi cuadrado de relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos.**

	$\chi^2$
Valor	20,105
gl	2
p.valor	.000

Fuente: Tabla 10

A un nivel de alta significancia ( $p < 0,01$ ), y con un valor de  $\chi_o^2 = 20,105 > \chi_t^2 = 5,991$ , por lo tanto existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018, porque a medida que aumenta la calidad de atención, aumenta la total satisfacción.



#### IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La calidad de los servicios, y en especialmente la satisfacción de los usuarios pacientes, son factores primordiales que determinan la atención en los centros hospitalarios; por que adquieren una relevante significancia para quienes diseñan las estrategias de salud pública y quien administran los recursos. Es por ello; que para los establecimientos de salud es un reto lograr aceptables niveles de satisfacción en los pacientes. Hoy en día, los sistemas de salud se afrontan a situaciones, tales como: Difusión de la tecnología, rápida innovación, recursos limitados, complejidad de sus servicios y el incremento de las expectativas de los pacientes.

La discusión de este estudio inicia analizando el objetivo general, en la tabla n° 06, presenta un nivel de alta significancia ( $p < 0,01$ ), y con un valor de  $x_o^2 = 20,105 > x_t^2 = 5,991$ , es por ello; que existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los pacientes en el hospital; estos hallazgos coinciden con Cueva. (2017), quien en su investigación encontró que el valor de p es igual a 0,000; estando menor al del nivel de significancia al 5% ( $\alpha = 0,05$ ); por lo tanto existe relación significativa directa entre la calidad y satisfacción en los pacientes en un hospital de Pomabamba. Así mismo; estos resultados concuerdan con Herrera. (2017), quien en su estudio demostró que si existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el Centro de Salud, con un nivel de asociación moderada de 0.406. Es por ello; que ante los resultados encontrados en el presente estudio y comparados con las investigaciones mencionadas, se deduce que la calidad es un factor determinante para las organizaciones de salud que influye en la satisfacción de los pacientes.

Por otro lado; con respecto al primer objetivo específico, en la tabla n° 1, el 78.1 % de los usuarios pacientes refieren que la calidad de atención predominante es baja y el 21.9% indica que la calidad es regular. Estos hallazgos; discrepan con Soriano. (2018), quien indica que en su investigación la calidad de atención predominante fue regular con un 46,2%. Es por ello; que ante estos hallazgos el Hospital Regional Policial de Chiclayo

debe seguir mejorando en todas las áreas para alcanzar elevados niveles de calidad de atención para un mejor trato a los usuarios externos.

Asimismo en el segundo objetivo, en la tabla n°2, se observa el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones, el 67% refiere que la fiabilidad es baja; en cuanto a la capacidad de respuesta el 77% de los encuestados afirmaron que es baja; el 74.1% de los usuarios señalaron que la seguridad también es baja; además, el 76.6% también refiere que el nivel es bajo en cuanto a la dimensión empatía y el 79.3% manifestaron que el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada es bajo con respecto a los aspectos tangibles. Estos hallazgos discrepan con; Soriano. (2018), quien indica que la mayoría de encuestados están satisfechos con la fiabilidad en un (60%), la capacidad de respuesta (40%), empatía (58.5%) y la tangibilidad con un (49.2%). Por otro lado; Cifuentes. (2015), en su estudio menciona que para mejorar la calidad de atención es indispensable proponer sistemas de gestión de calidad total ya que permite la sustentabilidad de la calidad en los servicios al involucrar al personal de salud y el mantenimiento de la calidad de los servicios. Ante estos hallazgos; es indispensable que el Hospital Regional Policial de Chiclayo, busque mejorar la calidad del servicio basados en sistemas de calidad total con la finalidad de alcanzar mejoras continuas y sobre todo busque la satisfacción de los usuarios pacientes.

Continuando con la discusión, con respecto al tercer objetivo específico, en la tabla n°3; el 75.1% de los usuarios pacientes del hospital en estudio, se encuentran satisfechos con la atención recibida; sin embargo, el 13.6% indicaron estar medianamente insatisfechos y solo el 11.2% de los usuarios externos señalaron estar insatisfechos. Estos resultados concuerdan con León. (2017), quien en su investigación afirma que el nivel de satisfacción predominante correspondió al 76.8%. Así mismo; Hermida & Orellana. (2015), quienes determinan en su investigación que existen niveles altos de satisfacción por parte de los pacientes que corresponde al 77.4%, debido al buen trato que brindan todo el personal médico del centro de salud. Ante esto; es de vital importancia que el centro hospitalario

en estudio busque acciones para incrementar la satisfacción en los pacientes y alcancen altos niveles de satisfacción.

Finalmente, con respecto al cuarto objetivo específico, el nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones, se observa que en la tabla n°4, el 43.5% indicaron que se encuentran satisfechos con la dimensión rendimiento; por otro lado, el 41.4% de los usuarios pacientes señalaron que se hallan satisfechos con la dimensión expectativas y el 68.6% refieren en cuanto a la dimensión nivel de satisfacción estar satisfechos. Estos resultados concuerdan con León. (2017), quien también afirma en su investigación que existe altos porcentajes de usuarios satisfechos en cuanto a la calidad percibida con un 76.8%; debido a que los servicios que brinda este establecimiento de salud están basados en el buen trato, ambientes limpios y entre otros factores. Ante estos resultados, el establecimiento hospitalario, tiene que seguir buscando mejoras continuas para optimizar un mejor servicio e incrementar la satisfacción en los usuarios pacientes.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

En el Hospital Regional Policial Chiclayo, se determinó que existe una relación de alta significancia entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos, ya que el nivel (alto) de significancia es de  $p < 0.01$

En el Hospital Regional Policial Chiclayo, se determinó, que de los 338 usuarios pacientes, 264 indicaron que la calidad de atención esperada predominante fue baja y solo 74 participantes determinaron que la calidad es regular.

En el Hospital Regional Policial Chiclayo, se determinó, que el nivel más frecuente de la calidad esperada según sus dimensiones, 227 usuarios externos indicaron tener un nivel bajo en cuanto a la dimensión fiabilidad; 260 usuarios señalaron también tener un nivel bajo en capacidad de respuesta. En cuanto a la dimensión seguridad, 251 también afirman tener un nivel bajo de la calidad; así mismo, 259 usuarios afirman tener un bajo nivel en la dimensión empatía y 268 encuestados indicaron también tener un bajo nivel en los aspectos tangibles.

En el Hospital Regional Policial Chiclayo, se determinó, que de los 338 participantes del estudio, el nivel más predominante de la satisfacción fue el satisfecho, ya que 254 usuarios externos indicaron estar satisfechos, además, 46 indicaron tener una satisfacción regular y 38 encuestados se encuentran insatisfechos.

En el Hospital Regional Policial Chiclayo, se determinó, que el nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones, 147 usuarios externos indicaron estar satisfechos con la dimensión rendimiento; 140 usuarios señalaron también sentirse satisfechos con la dimensión expectativa y en cuanto a la dimensión nivel de satisfacción 232 manifestaron estar satisfechos.

## **5.2 Recomendaciones**

Se recomienda al Director del Hospital promover capacitaciones para el personal médico basado en habilidades blandas para mejorar la relación entre médico-paciente; con el propósito de que brinden una atención de calidad y logren la satisfacción tanto de los usuarios externos e internos.

Se recomienda al Director del Hospital desarrollar un sistema de gestión de calidad en todos los procesos que se realizan, con el propósito de que estos se ordenen y se desarrollen al interior de la institución una serie de actividades y procedimientos, encaminados a cubrir las expectativas de los usuarios pacientes.

Se recomienda al Director del Hospital programar actividades con temas de calidad de atención actualizados, donde exista la participación activa de todo el personal, incluyendo los administrativos, con el propósito de mejorar la calidad de atención y así poder lograr el beneficio máximo posible de los pacientes.

Se recomienda al Director del Hospital promover políticas para mejorar las buenas relaciones interpersonales, la comunicación asertiva, la empatía y el respeto al usuario paciente en todas las áreas del centro hospitalario; con la finalidad de fomentar ambientes que brinden confianza, armonía y comodidad, para disminuir la insatisfacción en los usuarios externos.

Se recomienda al Director del Hospital realizar evaluaciones periódicas sobre satisfacción y calidad de atención en el servicio, para así poder efectuar comparaciones a través del tiempo, considerando los resultados obtenidos de esta investigación como insumo para la implementación de proyectos de mejora continua.

## **VI. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO**

### Dedicatoria

Mi investigación está dedicada a mis amados hijos. Grace Kelly y Dante Ledgard que son mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y lograr mis objetivos

### Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios por haberme permitido disfrutar y vivir de esta maravillosa etapa de mi vida, ya que sin el nada sería posible. Por otro lado, agradecer también a mi familia por su apoyo incondicional en cada proyecto que tengo en la vida.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (2007). *Calidad y auditoria en salud*. Bogotá: Ltda.
- Armijo, M. (2015). *Planificaciones estrategicas e indicadores de desempeño en los sectores publicos*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, Chile.
- Cifuentes, P. (2015). *Estrategias de calidad de atención para aumentarla satisfacción del paciente en el área de quirófano del Hospital Provincial Docente Ambato*. Universidad Autónoma de los Andes, Ambato.
- Coronado, R., Cruz, E., Salvador, M., & Arellano, A. (2014). *El contexto actual de los indicadores de la calidad*. México: Rev Mex Med Fis Rehab.
- Cueva, Y. (2017). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del consultorio externo en un centro hospitalario en Pomabamba, 2017*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Day, R. (1994). *Psicología de la percepción Humana*. México: Linusa Wiley S.A.
- De los Ríos, J., & Avila, T. (2004). Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, XXII(2), 128-137.
- Donabedian, A. (2002). *Cambio y continuidad en la búsqueda de calidad*. México. Obtenido de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/rt/printerFriendly/5653/6166>
- Durán, R., Rodríguez, K., & Gomero, R. (2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 95(1), 1-10.
- Forrellat, M. (2012). Calidad en los servicios de salud: Una situación ineludible. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
- Gomez, G. (2014). *Calidad esperada y calidad observada*. Universidad de Alicante, México.

- Gonzales, A. (2016). *Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco-2016*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo , Cusco.
- Guevara, L. (2019). *Calidad de atención y niveles de satisfacción de los pacientes en los consultorios externos en un hospital de Cajamarca-2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Gullapalli , R. (2016). How can we improve patient care. *NCBI*, 15(4), 1-3.
- Hall, J., & Dornan , M. (1988). *What patients like about their medical care and how often they are asked: a meta-analysis of the satisfaction literature*. España: Soc Sci Med.
- Hermida, D., & Orellana , I. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de consulta externa del Centro de Salud N°2 en Cuenca*. Universidad de Cuenca, Cuenca.
- Hernandez , R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGrawHill.
- Herrera, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Cajamarca.
- Hoffman, D. (2002). *Concepto de calidad*. Mexico: Grupo Geo.
- Leon, A. (2017). *Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en un hospital de Chiclayo*. Tesis de posgrado, Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.
- Malagón, G., & Galán , R. (2006). *Garantía de calidad en salud* . Colombia : Medica Internacional LTDA.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 12 de enero de 2018, de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2015/09/Investigacion-de-Mercados-Naresh-Malhotra.pdf>
- Mazzeti, P., Del Carmen, J., Podestá, L., & Chaw, I. (2006). *Sistema de gestión de la calidad en salud*. Ministerio de Salud, Lima.
- Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de Resonancia Magnética en un hospital de alta complejidad*. Colegio Técnico del Perú, Trujillo.



- Ministerio de Salud . (2002). *Encuesta de satisfacción de usuarios externos en servicio de Salud*. Lima.
- Morales, V., & Hernandez , A. (2004). Calidad y satisfacción en lo servicios: conceptualización. *Revista digital*, 10-16. Recuperado el 2018 de enero de 16, de <http://www.efdeportes.com/>
- Moroni, J. (1985). *Manual de Psicología*. Barcelona: Morata.
- Perez, J. (5 de junio de 2012). *Definición. DE*. Recuperado el 17 de enero de 2018, de Definición de percepción: <https://definicion.de/percepcion/>
- Proaño, A. (2018). La mala calidad de la atención de salud mata. *BID Mejoranda vidas*.
- Romero, L. (2008). *Percepción de los pacientes basada de la calidad del servicio que ofrece la enfermera en el area de medicina en el centro hospilario Daniel Alcides*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ross, C., Frommelt, G., Hezelwood, L., & Chang, R. (Diciembre de 1987). *The role of expectations in patient satisfaction with medical cares*. España: JHCM.
- Ruiz, R., Alba, A., & Garcia , J. (2010). *Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el*. Mexico.
- Sausa, M. (2 de Setiembre de 2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. *Perú21*, págs. 1-2.
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). Problemas en el ambito de salud están afectando a millones de peruanos. *Perú21*, págs. 1-2. /
- Schiffman, L., & Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Mexico: Prentice Hall.
- Sepulveda, G. (2015). *Estudio piloto de las validaciones del cuestionario CARE-Q*. Colombia.
- Sihuin, E., Gómez, O., & Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de los pacientes hospitalizados en un centro hospitalario en Apurímac, Perú. *Scielo*, 32(2).
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). *Patient satisfaction: a review of issues and concept*. España: Soc Sci Med.

- Soriano, S. (2018). *Relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del usuario externo del servicio de oncología médica IREN Norte, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P Luis Nicasio Saénz en el periodo Octubre-Diciembre 2016*. Lima.
- Torres, G., & León, R. (2015). Grado de satisfacción en los pacientes atendidos en el área de Ortodoncia en un establecimiento de salud dental. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005)
- Ttito, G. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29813/garayar\\_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima: ISBN.
- Vallejo, N. (2016). *Plan de mejoramiento de la calidad de atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del Hospital IESS Manta*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Varela, J., Rial, A., & Garcia, E. (2003). *Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria*. Psicotema.
- Whittaker, J. (1986). *Psicología*. Mexico: Mexico Interamericana .
- Williams, B. (1994). *Patient satisfaction: ¿a valid concept?* Mexico: Social Science & Medicine.

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1 MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de investigación
<p>¿Existe una relación entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p>	<p><b>Ha:</b> Existe una relación entre la calidad de atención esperada y nivel de satisfacción de los usuarios pacientes en el Hospital Regional PNP Chiclayo 2018.</p>	<p>V1: Calidad de atención esperada D1: Percepciones D2: Expectativas</p> <p>V2: Satisfacción del paciente D1: Rendimiento D2: Expectativas D3: Nivel de satisfacción</p>	<p>Tipo: Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la calidad de atención esperada predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p>	<p><b>Ho:</b> No existe una relación entre la calidad de atención esperada y el nivel de satisfacción de los usuarios pacientes en el Hospital Regional PNP Chiclayo 2018.</p>		

	<p>Determinar el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p> <p>Determinar el nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe la calidad de atención esperada predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p> <p>Existe el nivel más frecuente de la calidad de atención esperada según sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles en los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p>		
--	--	--	--	--

	<p>Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p>	<p>Existe el nivel de satisfacción predominante de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p> <p>Existe el nivel más frecuente de la satisfacción según sus dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.</p>		
--	--	---	--	--

## ANEXO N°2 MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGICA

Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Instrumento de investigación</b>	<b>Procesamiento y análisis de la información</b>	<b>Criterio de validez y confiabilidad</b>
<p>Tipo: Aplicada- Descriptiva Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>	<p>La población 2837</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>338 pacientes</p>	<p>Técnica: La encuesta Instrumento: El Servqual. El cuestionario</p>	<p>En el procesamiento y análisis de la información; se elaboró tablas de frecuencias y figuras con sus respectivos análisis e interpretaciones. Así mismo; para la prueba de hipótesis se tuvo en cuenta el análisis paramétrico y se elaboró una base de datos para ambas variables, donde se almacenaron los valores obtenidos de los instrumentos que han sido utilizados. Finalmente; toda esta información obtenida se utilizó el análisis descriptivo e inferencial, para luego ser procesada en el programa SPSS V.22 y en la hoja de Excel, para la presentación de los resultados de la investigación.</p>	<p>En cuanto a la validez y confiabilidad, la encuesta que se utilizó denominada Serqval para la calidad de atención ya está validada porque se ha utilizado en anteriores estudios y para la encuesta de satisfacción se utilizó la validación de constructo.</p>

## ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario sobre satisfacción

	SI	NO
1. Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud de la policía nacional.		
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?		
3. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?		
4. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?		
5. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?		
6. ¿Si le dieron indicaciones en una receta?		
7. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?		
8. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?		
9. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?		
10. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?		
11. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?		
12. El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado		
13. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?		
14. ¿El establecimiento se encuentra limpio?		
15. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?		
16. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?		
17. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?		



## ANEXO N°4 SERVQUAL

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS PACIENTES EXTERNOS EN EL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO 2018</b>			
<b>Nombre del encuestador:</b>			
<b>Establecimiento de Salud:</b>			
<b>Fecha:</b>	<b>Hora de Inicio:</b>	<b>Hora Final:</b>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el Sistema de salud de la Policía Nacional del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							

20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes								
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención								
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos								

PERCEPCIONES										
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.										
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?								
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?								
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?								
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?								
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?								
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?								
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?								
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?								
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?								
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?								
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?								
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?								

17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?								
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?								
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?								
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?								

## **ANEXO N°5 CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado usuario:

Mediante el presente informe se necesita su colaboración en el estudio: Calidad de atención y nivel de satisfacción en el Sistema de Salud de la Policía Nacional de los usuarios pacientes en el Hospital Regional Policial Chiclayo 2018.

Si usted admite su participación en la investigación, se le solicitará que acuda en una fecha coordinada anticipadamente, con una aproximación de 30 minutos, mediante el cual se ejecutara una encuesta. Toda la información obtenida de las encuestas, serán analizadas de manera confidencial, ya que, serán codificados mediante números y letras; por ello, serán de manera anónima, y solo tendrá acceso a ellas el investigador del estudio; asimismo, toda la información brindada será solo para el uso de esta investigación y se tendrán las medidas necesarias para la protección y seguridad de su información personal ya que no será incluido su nombre en ninguna publicación, encuesta o reporte.

Su colaboración es voluntaria; usted está en todo el derecho de retirarse de la investigación en el momento que lo crea conveniente. Esta investigación no trae consigo ningún riesgo, ni tampoco, incluye costes. Asimismo, no recibirá ninguna compensación ni beneficio por su colaboración.

Si usted presenta alguna inquietud sobre esta investigación, puede realizar preguntas en el momento que usted desee durante su participación.

Alumna: Ana Elvira Santa Cruz

Ante esto: lea y complete si está de acuerdo, He leído todos los procedimientos mencionados anteriormente; el autor me ha explicado el estudio. Voluntariamente doy mi consentimiento para mi participación en el presente estudio.

---

Firma

**ANEXO N°6 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PACIENTE.**

Para determinar los factores principales contenidos del cuestionario de satisfacción, que considera una escala nominal, donde 0 es no y 1 es cuando la respuesta es afirmativa, en una etapa inicial se consideró, 3 dimensiones rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción, con un total de 15 ítems, la validación se realizó mediante la rotación varimax con normalización kayser, se consideró los valores de rotación a partir de 0.4, y que como mínimo cada factor agrupe cuatro ítems.

Tabla 1. Matriz de factores del instrumento satisfacción

	Matriz de componente rotado <sup>a</sup>			
	Componente			
	F1	F2	F3	F4
RBUENTRATO	,856			
BONPERSONAL	,856			
EXAMENCOMP	,618	,472		
PERSEXPEXAMEN		,874		
EXPFACIL	,911			
RINDRECETA				,961
RINDCLARAREC			,954	
PEREXPCUIDADOC	,530		,456	
TARIFASACCESIBLES	,898			
PERSRESCREENCIAS				,961
HORARIOADEC		,473	,776	
TIEMPOESPADECUADO		,517		
AMBIENTESCOM		,819		
AMBIENTELIMPIO		,873		
RESPPRIVACIDAD			,954	
RESPROBLEMASALUD	,565			,597
SATATENCIONREC	,757			

Donde, se aprecia, un nuevo factor del cuestionario, con respecto a la pregunta (S6), (S10) y (S16), que da origen a una nueva dimensión, sin embargo sólo se encuentran tres ítems, por el cual se recomienda eliminar el ítem, S6 y S10. Ya que la información de la receta, así como el respeto de sus creencias son factibles para otro tipo de agrupación.

F1	F2	F3	F4
1 RBUENTRATO	4 PERSEXPEXAMEN	7 RINDCLARAREC	6 RINDRECETA
2 BCONPERSONAL	11 HORARIOADEC	8 PEREXPCUIDADOC	10 PERSRESCREENCIAS
3 EXAMENCOMP	12 TIEMPOESPADECUADO	11 HORARIOADEC	
5 EXPFACIL	13 AMBIENTESCOM	15 RESPPRIVACIDAD	
9 TARIFASACCESIBLES	14 AMBIENTELIMPIO		
16 RESPROBLEMASALUD			
17 SATATENCIONREC			



Existe validez del constructo, ya que se encontró correspondencia entre los factores y las dimensiones encontradas del cuestionario Satisfacción.

**VALIDEZ DE CONSTRUCTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO**

	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>
RBUENTRATO	,856		
BCONPERSONAL	,856		
EXAMENCOMP	,618		
PERSEXPEXAMEN		,874	
EXPFACIL	,911		
RINDCLARAREC			,954
PEREXPCUIDADOC			,456
TARIFASACCESIBLES	,898		
HORARIOADEC			,776
TIEMPOESPADECUADO		,517	
AMBIENTESCOM		,819	
AMBIENTELIMPIO		,873	
RESPPRIVACIDAD			,954
RESPROBLEMASALUD	,565		
SATATENCIONREC	,757		

De manera que cuestionario queda conformado de la siguiente manera, en la dimensión nivel de satisfacción; lo conforman S1, S2, S3, S5, S9 y S16 y S17, para expectativas lo conforman los ítems S4, S12, S13 y S14, y para el rendimiento, ítem S7, S8, S11 y S15.



Con el cual quedaría conformado el cuestionario de la siguiente manera:

Además, se muestra la correlación ítems, dimensión, donde se considera valores  $>0,7$ , de la correlación de Pearson.

<b>Ítems</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Corr.</b>
RBUENTRATO	Nivel Satisfacción	,936**
BCONPERSONAL	Nivel Satisfacción	,936**
EXAMENCOMP	Nivel Satisfacción	,847**
PERSEXPEXAMEN	Expectativas	,819**
EXPFACIL	Nivel Satisfacción	,772**
RINDRECETA	Nivel Satisfacción	,485*
RINDCLARAREC	Rendimiento	,940**
PEREXPCUIDADOC	Rendimiento	,731**
TARIFASACCESIBLES	Nivel Satisfacción	,939**
PERSRESCREENCIAS	Nivel Satisfacción	,485*
HORARIOADEC	Rendimiento	,798**
TIEMPOESPADECUADO	Expectativas	,785**
AMBIENTESCOM	Expectativas	,904**
AMBIENTELIMPIO	Expectativas	,888**
RESPPRIVACIDAD	Rendimiento	,940**
RESPROBLEMASALUD	Nivel Satisfacción	,772**
SATATENCIONREC	Nivel Satisfacción	,883**

También se evidencia la correlación baja del ítem S6 y S10.

De manera que el cuestionario queda conformado de la siguiente manera:

<b>Nivel de satisfacción</b>
1. Recibió un buen trato durante su permanencia en el sistema de salud de la policía nacional.
2. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?
3. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?
4. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o resultado de la consulta?
5. ¿Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance?
6. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?
7. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?
<b>Expectativas</b>
8. ¿El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar?
9. El tiempo que esperó para ser atendido fue adecuado
10. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?
11. ¿El establecimiento se encuentra limpio?
<b>Rendimiento</b>
12. ¿Las indicaciones de la receta están escritas en forma clara para Ud.?
13. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?
14. ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?
15. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?

## Validación del instrumento SERVQUAL

Para la validación del instrumento SERVQUAL se consideró las brechas, de las percepciones y expectativas, donde los resultados igual a 0 y positivos indican calidad y resultados negativos indican mala calidad, donde se consideró cinco dimensiones: Fiabilidad (1 – 5), Capacidad de Respuesta (6 – 9), Seguridad (10 – 13), Empatía (14 -18) y Aspectos Tangibles (19 – 22). Se realizó mediante la rotación varimax con normalización kaizer. Donde se obtuvo los siguientes factores.

Tabla 2. Factores del cuestionario SERVQUAL

	F1	F2	F3	F4	F5
EXPTRAMITE	.550	.251	.215	.608	.413
CONSHORPROGR	.499	.733		.226	
RESPPROGRAMACION	.216	.837	.431		
HISTCLINIDIS	.385	.287	.804	.235	
CITASDISP	.648	.432	.240	.326	.415
ATENRAPCAJMOD	.406	.712	.251	.349	.262
ATENLABRAPID	.742	.238	.395	.349	
ATENEXRADRAP	.700	.404		.308	.469
ATENFARMRAP	.702	.442	.408	.309	
RESPPRIVA	.702	.269	.524	.323	
MEDEXAMCOMPL	.815	.314	.340	.244	
TIEMPREGUNTAS	.845	.326	.270	.258	
MEDINSCONF	.652	.427	.421	.260	.259
PERAMABLE	.445	.680	.473	.265	
INTERMEDIC	.712	.381	.439	.227	
COMPREXPLMED	.601	.395	.419	.288	.386
COMPREXPLETRATA	.538	.334	.542	.354	.343

COMEXPLETPROC	.634	.279	.540	.339	.205
INFORUBADECUADA	.588	.390		.622	.210
PERSOINFORME	.268	.568	.212	.732	
EQUIPOSDISP	.333	.354	.661	.359	.375
LIMPSALACONS	.302		.493	.776	

Para establecer, los componentes se consideraron la relación de los ítems con las dimensiones, a fin de identificar los factores se realizó en base al grado de relación.

Tabla 3. Correlación de los ítems con las dimensiones del cuestionario SERVQUAL

	CONFIANZA	CAPACIDAD _RESPUESTA	SEGURID AD	EMPA TIA	TANGIBILI DAD
EXPTRAMITE	,864**	,875**	,830**	,825**	,902**
CONSHORPRO GR	,876**	,829**	,759**	,771**	,706**
RESPPROGRAM ACION	,885**	,769**	,686**	,801**	,725**
HISTCLINIDIS	,812**	,726**	,788**	,837**	,757**
CITASDISP	,919**	,950**	,898**	,891**	,840**
ATENRAPCAJM OD	,900**	,907**	,799**	,862**	,847**
ATENLABRAPI D	,860**	,937**	,925**	,910**	,828**
ATENEXRADR AP	,893**	,943**	,888**	,859**	,798**
ATENFARMRA P	,912**	,961**	,947**	,945**	,852**
RESPPRIVA	,889**	,926**	,955**	,934**	,847**
MEDEXAMCO MPL	,844**	,896**	,975**	,893**	,773**

TIEMPREGUNTAS	,872**	,930**	,984**	,915**	,787**
MEDINSCONF	,914**	,923**	,951**	,947**	,839**
PERAMABLE	,878**	,855**	,830**	,909**	,809**
INTERMEDIC	,872**	,924**	,946**	,951**	,802**
COMPREXPLMED	,919**	,915**	,903**	,945**	,844**
COMPREXPLET	,904**	,902**	,892**	,953**	,880**
COMEXPLETPROC	,883**	,902**	,918**	,955**	,857**
INFORUBADECUADA	,897**	,921**	,866**	,875**	,942**
PERSOINFORME	,842**	,797**	,703**	,780**	,943**
EQUIPOSDISP	,859**	,842**	,806**	,875**	,870**
LIMPSALACONS	,718**	,711**	,719**	,750**	,924**

Fuente: Piloto

De manera que la los factores quedan agrupados de la siguiente manera:

	<b>Componente</b>				
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>CAPACIDAD_REPUESTA</b>	<b>SEGURIDAD</b>	<b>EMPATIA</b>	<b>TANGIBILIDAD</b>
EXPTRAMITE					.413
CONSHORPROGR	.499				
RESPPROGRAMACION	.216				
HISTCLINIDIS				.235	
CITASDISP		.432			
ATENRAPCAJMOD		.712			
ATENLABRAPID		.238			
ATENEXRADRAP		.404			
ATENFARMRAP		.442			
RESPPRIVA			.524		
MEDEXAMCOMPL			.340		
TIEMPREGUNTAS			.270		
MEDINSCONF			.421		
PERAMABLE				.265	
INTERMEDIC				.227	
COMPREXPLMED				.288	

---

COMPREXPLE TRATA		.354	
COMEXPLETP ROC		.339	
INFORUBADEC UADA			.210
PERSOINFORM E	.268		
EQUIPOSDISP			.375
LIMPSALACON S	.302		

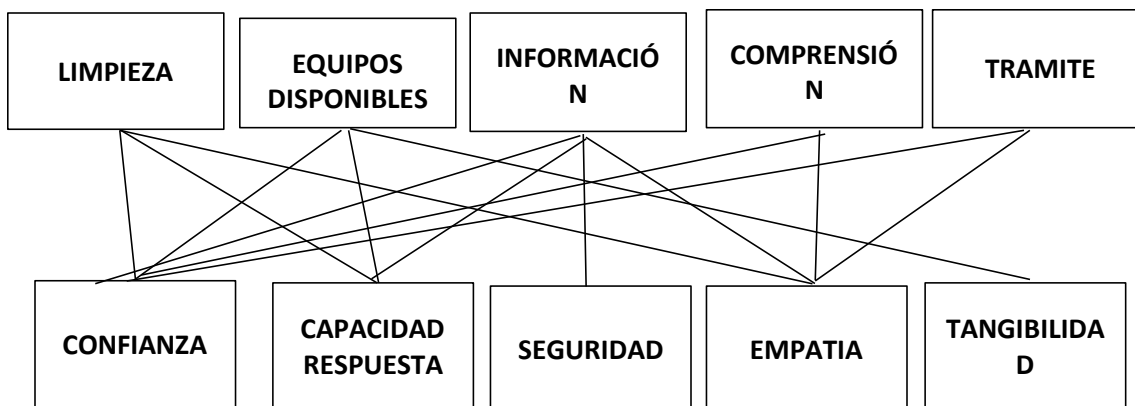
---

Donde se verifica, que las dimensiones seguridad quedan como el cuestionario original, la dimensión capacidad se incorporó el ítem C5, también en la empatía se incorporó el ítem C4, mientras la fiabilidad quedo establecida por los ítems C2, C3, C20 y C22, cuando en el original es del C1 – C5, lo mismo sucedió con la tangibilidad, sólo permanecen 2 ítems C19 y C21, y se incorpora el ítem C1.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CONSTRUCTO

<b>Componente</b>				
<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>
2 CONSHORPRO GR	5 CITASDISP	10 RESPPRIVA	4 HISTCLINIDIS	1 EXPTRAMITE
3 RESPPROGRA MACION	6 ATENRAPCA JMOD	11 MEDEXAMC OMPL	14 PERAMABLE	19 INFORUBAD ECUADA
20 PERSOINFORM E	7 ATENLABR APID	12 TIEMPREGU NTAS	15 INTERMEDIC	21 EQUIPOSDIS P

22 LIMPSALACON S	8 ATENEXRA DRAP	13 MEDINSCON F	16 COMPREXPLM ED	
	9 ATENFARM RAP		17 COMPREXPLE TRATA	
			18 COMEXPLETP ROC	



Se aprecia relación entre los factores encontrados y las dimensiones del cuestionario de la calidad de servicio.



## ANEXO N° 7: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### Cuestionario de satisfacción del usuario

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de Kuder-Richardson, a una encuesta piloto de 24 usuarios:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	9	
3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	16	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
14	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	7	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
18	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	12	
19	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	12	
20	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	
21	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	9	
22	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
23	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	9	
24	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	12	
25	0.83	0.83	0.75	0.88	0.92	0.96	0.88	0.67	0.88	1.00	0.79	0.54	0.75	0.83	0.88	0.92	0.83	17.33	
26	0.17	0.17	0.25	0.13	0.08	0.04	0.13	0.33	0.13	0.00	0.21	0.46	0.25	0.17	0.13	0.08	0.17		
27	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0	0.1	0.2	0.1	0	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	2.20	

Se aplicó la fórmula:

$$R_{20} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Donde

K= Número de ítems del instrumento

P= Porcentaje de personas que responde correctamente no el ítem

q= Porcentaje de personas que no responde correctamente el ítem

$\sigma^2$ =Varianza del instrumento

$$R_{20} = \left( \frac{17}{17 - 1} \right) \left( \frac{17.33 - 2.2}{17.3} \right)$$

$$R_{20} = 0.90$$

### Confiabilidad del instrumento calidad de atención

Se realizó mediante la prueba alfa de cronbach, a una muestra de 24 usuarios.

EXPECTATIVAS																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

PERCEPCIONES																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	2	2	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	3	4	5	2	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4
2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	2
3	3	5	7	3	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5
4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

CALIDAD DE ATENCIÓN	alfa cronbach	Ítems	Decisión
EXPECTATIVAS	0.986	22	Muy alta confiabilidad
PERCEPCIONES	0.985	22	Muy alta confiabilidad
TOTAL	0.952	44	Muy alta confiabilidad

**BASE DE DATOS**

PERCEPCIONES																		percepciones - expectativas																												
																		BRECHA																												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2					
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	3	5	6	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	4	2	1		
1	3	4	4	3	3	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	3	2	4	4	6	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	5	3	3	
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	3		
1	2	2	4	4	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	6	5	5	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2		
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	5	3	2
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	5	4	4	
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
4	6	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	3	5	5	3	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	2	2		
7	3	4	4	4	5	3	3	3	6	5	5	5	5	5	6	6	6	4	2	4	5	0	4	3	3	3	2	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	5	3	2		

```

- - - - -
1 4 4 6 4 2 4 3 6 6 6 5 6 4 6 6 6 6 1 1 5 4 6 3 3 1 3 5 3 4 1 1 1 2 1 3 1 1 1 1 6 6 2 3
- - - - -
4 5 5 5 5 6 4 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 2 5 5 3 2 2 1 1 1 3 3 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 5 2 2
- - - - -
4 5 6 6 6 6 6 4 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 1 0 0 0 0 1 3 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
3 3 4 4 1 4 4 4 6 5 5 4 4 4 4 4 5 5 3 2 4 5 4 3 3 3 6 3 2 2 0 2 2 3 3 3 3 3 2 2 4 5 3 2
- - - - -
5 5 5 5 5 6 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 1 4 4 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 6 3 3
- - - - -
3 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 6 6 5 6 6 5 5 4 4 6 6 4 2 2 2 2 1 2 2 2 2 1 1 1 2 1 1 2 2 3 3 1 1
- - - - -
3 5 5 6 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 6 6 4 4 4 6 4 2 2 1 1 1 2 1 1 4 2 2 2 2 2 2 1 1 3 3 3 1
- - - - -
5 5 5 6 5 6 4 4 6 5 5 5 5 4 5 5 5 5 2 2 5 5 2 1 1 1 2 1 3 3 1 2 2 2 2 3 2 2 2 2 5 5 2 2
- - - - -
2 2 3 3 2 2 2 2 4 2 2 2 4 2 3 3 3 3 1 1 3 2 5 5 4 4 5 5 5 5 3 5 5 5 3 5 4 4 4 4 6 6 4 5
- - - - -
1 2 2 2 2 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 6 5 5 5 5 6 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 6 4 5
- - - - -
5 6 4 5 3 4 4 6 6 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 0 3 0 1 1 1 1 0 0 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2
- - - - -
5 7 7 7 5 6 6 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 2 0 0 0 2 1 1 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
1 5 3 7 5 5 3 6 3 7 3 2 4 3 4 3 3 6 2 2 3 5 6 2 4 0 2 2 4 1 4 0 4 5 3 4 3 4 4 1 5 5 4 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 2 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
4 4 4 2 2 4 3 6 4 4 3 2 4 5 4 4 4 4 5 5 4 6 3 2 2 4 4 3 4 1 3 3 4 5 3 2 3 3 3 3 2 2 3 1

```

- - - - -  
 3 2 3 1 3 1 2 2 3 6 6 6 7 7 5 5 5 5 2 2 1 1 4 5 4 6 4 6 5 5 4 1 1 1 0 0 2 2 2 2 5 5 6 6  
 - - - - -  
 5 5 7 7 3 1 1 1 3 4 6 6 6 7 6 6 6 3 3 5 4 6 2 0 0 2 2 0 0 0 0 2 1 1 1 1 0 1 1 3 1 4 1 1  
 7 0 7  
 - - - - -  
 4 6 6 6 7 3 7 3 6 7 6 6 7 6 6 7 6 6 3 4 6 6 1 0 1 1 1 2 0 1 0 1 0 1 1 0 0 0 0 0 0 1 3 3  
 - - - - -  
 7 7 7 5 7 5 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 5 6 6 6 7 0 1 0 2 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 2 1 6 6  
 - - - - -  
 2 5 5 5 5 4 5 4 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 4 0 0 0 1 3 1 2 0 0 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 1 5  
 - - - - -  
 3 2 2 1 1 2 1 2 3 3 3 4 5 3 2 4 2 4 4 2 3 4 3 5 4 5 6 4 6 4 4 3 4 2 2 4 5 3 5 3 3 5 4 3  
 - - - - -  
 5 7 7 7 7 6 5 5 5 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 0 0 0 2 1 0 0 0 0 1 0 0 0 0 1 1 1 1 1 0 0  
 - - - - -  
 3 5 5 6 6 6 6 4 2 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 0 1 0 1 1 1 1 3 5 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0  
 - - - - -  
 5 7 7 5 5 4 5 3 6 7 7 7 7 6 7 7 7 7 5 5 5 6 1 1 0 0 1 0 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0  
 - - - - -  
 7 6 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7 0 0 1 0 1 1 1 1 1 0 1 0 0 1 0 0 0 0 0 0 1 0  
 - - - - -  
 5 5 5 7 4 4 4 4 5 7 5 5 5 6 5 6 6 6 6 5 4 5 6 2 2 2 0 3 3 3 3 2 0 2 2 2 1 2 1 1 1 2 3 2 1  
 - - - - -  
 4 5 7 4 1 1 1 1 2 7 4 2 2 5 5 4 4 1 4 5 5 6 3 2 0 3 6 6 6 6 5 0 3 5 5 2 2 3 3 6 3 2 2 1  
 - - - - -  
 5 0 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
 7 0  
 6 5 0  
 - - - - -  
 7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 5 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4

```

- - - - -
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 5 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4
- - - - -
6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4
- - - - -
6 5 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 2 2 1 0 0 0 0 2 1 0 1 0 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 3 2 2 4 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 3 5 5 3 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 5 5 5 5 5 5 4 1 4 2 2 4 2 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 2 2 2 2 2 3
- - - - -
7 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 1 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 2
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 5 2 2 5 5 3 5 5 4 5 5 5 5 2 5 5 5 5 4 2 5 1 2 5 5 2 2 4 2 2 3 2 2 2 2 5 2 2 2 2 3 5 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 2 2 2 2 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 4 4 5 3 4 5 2 4 2 2 2 2 4 3 3 4 4 3 3 4 5 1 3 3 2 4 3 2 5 3 5 5 5 5 3 4 4 3 3 4 4 3 2

```

- - - - -  
7 2 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3  
- - - - -  
7 6 1  
- - - - -  
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1  
- - - - -  
7 2 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 2 5 1 4 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 5 2  
- - - - -  
6 3 3 5 7 3 4 4 2 4 5 4 3 4 5 4 4 5 5 3 3 5 6 4 4 2 0 4 3 3 5 3 2 3 4 3 2 3 3 2 2 4 3 1  
- - - - -  
7 4 4 6 6 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 7 3 3 1 1 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 3 3 3 3  
- - - - -  
2 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 3 5 6 5 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 6 4 2 1  
- - - - -  
1 3 4 4 3 3 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 3 2 4 4 6 4 3 3 4 4 3 3 1 1 1 1 2 2 2 2 2 4 5 3 3  
- - - - -  
4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 3 3  
- - - - -  
1 2 2 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 5 5 6 5 5 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 2 2  
- - - - -  
3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 3 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1 1 1 5 5 3 2  
- - - - -  
2 2 2 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 5 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
- - - - -  
3 4 4 4 3 4 4 4 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 3 4 4 3 2 2 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 2 2 2 2 3 4 3 3  
- - - - -  
5 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1  
- - - - -  
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 1 2 3 3 4 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 5 4 4







- - - - -  
5 0 2 3 2  
7 0  
6 5 0  
- - - - -  
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 5 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 4  
- - - - -  
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 5 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4 4  
- - - - -  
6 5 4 1  
- - - - -  
7 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4  
- - - - -  
6 5 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 2 2 1 0 0 0 0 2 1 0 1 0 0 0 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1  
7 2 0  
- - - - -  
7 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
- - - - -  
7 5 1 2  
- - - - -  
7 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 3 2 2 4 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2  
- - - - -  
7 3 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 5 5 5 5 5 5 4 1 4 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 2 2 2 2 2 2 3  
- - - - -  
7 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 5 1 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 2 2 2  
- - - - -  
7 6 5 1  
- - - - -  
7 5 2 2 5 5 3 5 5 4 5 5 5 5 2 5 5 5 5 4 2 5 1 2 5 5 2 2 4 2 2 3 2 2 2 2 5 2 2 2 2 3 5 2  
- - - - -  
7 5 2

```

- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 2 2 2 2 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 4 4 5 3 4 5 2 4 2 2 2 2 4 3 3 4 4 3 3 4 5 1 3 3 2 4 3 2 5 3 5 5 5 5 3 4 4 3 3 4 4 3 2
- - - - -
7 2 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 5 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1
- - - - -
7 2 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 2 5 1 4 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 5 2
- - - - -
6 3 3 5 7 3 4 4 2 4 5 4 3 4 5 4 4 5 5 3 3 5 6 4 4 2 0 4 3 3 5 3 2 3 4 3 2 3 3 2 2 4 3 1
- - - - -
7 4 4 6 6 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 7 3 3 1 1 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 3 3 3 3
- - - - -
2 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 3 5 6 5 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 6 4 2 1
- - - - -
1 3 4 4 3 3 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 3 2 4 4 6 4 3 3 4 4 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 4 5 3 3
- - - - -
4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 3 3
- - - - -
1 2 2 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 5 5 6 5 5 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 2 2
- - - - -
3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 3 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1 1 1 5 5 3 2
- - - - -
2 2 2 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 5 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5

```

```

- - - - -
3 4 4 4 3 4 4 4 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 3 4 4 3 2 2 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 2 2 2 2 3 4 3 3
- -
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1
- -
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 1 2 3 3 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 5 4 4
- -
3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3
- -
4 6 6 5 5 6 6 6 7 6 6 6 6 5 6 6 6 6 4 3 5 5 3 1 1 2 2 1 1 1 0 1 1 1 1 2 1 1 1 1 3 4 2 2
- -
7 3 4 4 4 5 3 3 3 6 5 5 5 5 5 6 6 6 4 2 4 5 0 4 3 3 3 2 4 4 4 1 2 2 2 2 2 1 1 1 1 3 5 3 2
- -
1 4 4 6 4 2 4 3 6 6 6 5 6 4 6 6 6 6 1 1 5 4 6 3 3 1 3 5 3 4 1 1 1 2 1 3 1 1 1 1 6 6 2 3
- -
4 5 5 5 5 6 4 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 2 5 5 3 2 2 1 1 1 3 3 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 3 5 2 2
- -
4 5 6 6 6 6 6 4 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 1 0 0 0 0 1 3 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- -
3 3 4 4 1 4 4 4 6 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 3 2 4 5 4 3 3 3 6 3 2 2 0 2 2 3 3 3 3 3 2 2 4 5 3 2
- -
5 5 5 5 5 6 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 1 4 4 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 3 6 3 3
- -
3 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 6 6 5 6 6 5 5 4 4 6 6 4 2 2 2 2 1 2 2 2 2 1 1 1 2 1 1 2 2 3 3 1 1
- -
3 5 5 6 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 6 6 4 4 4 6 4 2 2 1 1 1 2 1 1 4 2 2 2 2 2 2 1 1 3 3 3 1
- -
5 5 5 6 5 6 4 4 6 5 5 5 5 4 5 5 5 5 2 2 5 5 2 1 1 1 2 1 3 3 1 2 2 2 2 3 2 2 2 2 5 5 2 2
- -
2 2 3 3 2 2 2 2 4 2 2 2 4 2 3 3 3 3 1 1 3 2 5 5 4 4 5 5 5 5 3 5 5 5 3 5 4 4 4 4 6 6 4 5

```

```

- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
1 2 2 2 2 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 6 5 5 5 5 6 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 6 4 5
5 6 4 5 3 4 4 6 6 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 0 3 0 1 1 1 1 0 0 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
5 7 7 7 5 6 6 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 2 0 0 0 2 1 1 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
1 5 5 7 5 5 5 6 5 7 3 2 4 3 4 3 3 6 2 2 3 5 6 2 2 0 2 2 2 1 2 0 4 5 3 4 3 4 4 1 5 5 4 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 2 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
4 4 4 2 2 4 3 6 4 4 3 2 4 5 4 4 4 4 4 5 5 4 6 3 2 2 4 4 3 4 1 3 3 4 5 3 2 3 3 3 3 2 2 3 1
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
3 2 3 1 3 1 2 2 3 6 6 6 7 7 5 5 5 5 2 2 1 1 4 5 4 6 4 6 5 5 4 1 1 1 0 0 2 2 2 2 2 5 5 6 6
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
5 5 7 7 3 1 1 1 3 4 6 6 6 7 6 6 6 3 3 5 4 6 2 0 0 2 2 0 0 0 0 2 1 1 1 1 0 1 1 3 1 4 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 5 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 5 7
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
4 6 6 6 7 3 7 3 6 7 6 6 7 6 6 7 6 6 3 4 6 6 1 0 1 1 1 2 0 1 0 1 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0 1 3 3
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
5 7 7 7 5 7 5 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 5 6 6 6 2 0 1 0 2 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 2 1 6 6
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
2 5 5 5 5 4 5 4 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 4 0 0 0 1 3 1 2 0 0 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 1 5
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
3 2 2 1 1 2 1 2 3 3 3 4 5 3 2 4 2 4 4 2 3 4 3 5 4 5 6 4 6 4 4 3 4 2 2 4 5 3 5 3 3 5 4 3
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
5 7 7 7 7 6 5 5 5 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 0 0 0 2 1 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 1 1 1 1 1 0 0
- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -
3 5 5 6 6 6 6 4 2 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 0 1 0 1 1 1 1 3 5 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0

```

```

5 7 7 5 5 4 5 6 7 7 7 7 6 7 7 7 7 5 5 5 6 1 1 0 0 1 0 1 4 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0
7 6 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7 0 0 1 0 1 1 1 1 1 0 1 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0
5 5 5 7 4 4 4 4 5 7 5 5 5 6 5 6 6 6 5 4 5 6 2 2 2 0 3 3 3 3 2 0 2 2 2 1 2 1 1 1 2 3 2 1
4 5 7 4 1 1 1 1 2 7 4 2 2 5 5 4 4 1 4 5 5 6 3 2 0 3 6 6 6 6 5 0 3 5 5 2 2 3 3 6 3 2 2 1
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 0 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 0 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4
6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
7 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 0 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4
6 5 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 1 2 1 0 0 0 0 2 1 0 1 0 0 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
7 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 3 2 2 4 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 5 5 5 5 5 5 4 0 7 2 2 7 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 2 2 2 2 2 2 3

```

```

- - - - -
7 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 5 0 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 5 2 2 5 5 3 5 5 4 5 5 5 5 2 5 5 5 5 4 2 5 0 2 5 5 2 2 4 2 2 3 2 2 2 2 5 2 2 2 2 3 5 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 4 4 5 3 4 5 2 4 2 2 2 2 4 3 3 4 4 3 3 4 5 0 3 3 2 4 3 2 5 3 5 5 5 5 3 4 4 3 3 4 4 3 2
- - - - -
7 2 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 1 4 5 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1
- - - - -
7 2 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 2 5 1 4 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 5 2
- - - - -
6 3 3 5 7 3 4 4 2 4 5 4 3 4 5 4 4 5 5 3 3 5 6 4 4 2 0 4 3 3 5 3 2 3 4 3 2 3 3 2 2 4 3 1
- - - - -
7 4 4 6 6 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 7 3 3 1 1 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 3 3 3
- - - - -
2 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 3 5 6 5 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 6 4 2 1
- - - - -
1 3 4 4 3 3 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 3 2 4 4 6 4 3 3 4 4 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 4 5 3 3

```



```

- - - - -
4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 3 3
- - - - -
1 2 2 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 5 5 6 5 5 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 2 2
- - - - -
3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 3 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1 1 1 1 1 5 5 3 2
- - - - -
2 2 2 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 5 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5
- - - - -
3 4 4 4 3 4 4 4 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 3 4 4 3 2 2 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 2 2 2 2 3 2 2 2 3 4 3 3
- - - - -
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1
- - - - -
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 2 3 3 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 5 4 4
- - - - -
3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3
- - - - -
4 6 6 5 5 6 6 6 7 6 6 6 6 5 6 6 6 6 4 3 5 5 3 1 1 2 2 1 1 1 0 1 1 1 1 2 1 1 1 1 1 3 4 2 2
- - - - -
7 3 4 4 4 5 3 3 3 6 5 5 5 5 5 6 6 6 4 2 4 5 0 4 3 3 3 2 4 4 4 1 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1 3 5 3 2
- - - - -
1 4 4 6 4 2 4 3 6 6 6 5 6 4 6 6 6 6 1 1 5 4 6 3 3 1 3 5 3 4 1 1 1 2 1 3 1 1 1 1 1 6 6 2 3
- - - - -
4 5 5 5 5 6 4 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 4 2 5 5 3 2 2 1 1 1 3 3 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 5 2 2
- - - - -
4 5 6 6 6 6 6 4 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 1 0 0 0 0 1 3 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
3 3 4 4 1 4 4 4 6 5 5 4 4 4 4 4 4 5 5 3 2 4 5 4 3 3 3 6 3 2 2 0 2 2 3 3 3 3 3 3 2 2 4 5 3 2
- - - - -
5 5 5 5 5 6 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 1 4 4 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 6 3 3

```

```

- - - - -
3 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 6 6 5 6 6 5 5 4 4 6 6 4 2 2 2 2 1 2 2 2 2 1 1 1 2 1 1 2 2 3 3 1 1
- - - - -
3 5 5 6 5 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 6 6 4 4 4 6 4 2 2 1 1 1 2 1 1 4 2 2 2 2 2 2 1 1 3 3 3 1
- - - - -
5 5 5 6 5 6 4 4 6 5 5 5 5 4 5 5 5 5 2 2 5 5 2 1 1 1 2 1 3 3 1 2 2 2 2 3 2 2 2 2 5 5 2 2
- - - - -
2 2 3 3 2 2 2 2 4 2 2 2 4 2 3 3 3 3 1 1 3 2 5 5 4 4 5 5 5 5 3 5 5 5 3 5 4 4 4 4 6 6 4 5
- - - - -
1 2 2 2 2 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 6 5 5 5 5 6 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 6 4 5
- - - - -
5 6 4 5 3 4 4 6 6 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 0 3 0 1 1 1 1 0 0 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2
- - - - -
5 7 7 7 5 6 6 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 2 0 0 0 2 1 1 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
1 5 5 7 5 5 5 6 5 7 3 2 4 3 4 3 3 6 2 2 3 5 6 2 2 0 2 2 2 1 2 0 4 5 3 4 3 4 4 1 5 5 4 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 2 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
4 4 4 2 2 4 3 6 4 4 3 2 4 5 4 4 4 4 5 5 4 6 3 2 2 4 4 3 4 1 3 3 4 5 3 2 3 3 3 3 2 2 3 1
- - - - -
3 2 3 1 3 1 2 2 3 6 6 6 7 7 5 5 5 5 2 2 1 1 4 5 4 6 4 6 5 5 4 1 1 1 0 0 2 2 2 2 5 5 6 6
- - - - -
5 5 7 7 3 1 1 1 3 4 6 6 6 7 6 6 6 3 3 5 4 6 2 0 0 2 2 0 0 0 0 2 1 1 1 1 0 1 1 3 1 4 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 7
- - - - -
4 6 6 6 7 3 7 3 6 7 6 6 7 6 6 7 6 6 3 4 6 6 1 0 1 1 1 2 0 1 0 1 0 1 1 0 0 0 0 0 0 1 3 3
- - - - -
5 7 7 7 5 7 5 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 5 6 6 6 2 0 1 0 2 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 2 1 6 6

```

```

- - - - -
2 5 5 5 5 4 5 4 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 4 0 0 0 1 3 1 2 0 0 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 1 5
- - - - -
3 2 2 1 1 2 1 2 3 3 3 4 5 3 2 4 2 4 4 2 3 4 3 5 4 5 6 4 6 4 4 3 4 2 2 4 5 3 5 3 3 5 4 3
- - - - -
5 7 7 7 7 6 5 5 5 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 0 0 0 2 1 0 0 0 0 1 0 0 0 0 1 1 1 1 1 0 0
- - - - -
3 5 5 6 6 6 6 4 2 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 0 1 0 1 1 1 1 3 5 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
5 7 7 5 5 4 5 6 7 7 7 7 6 7 7 7 7 5 5 5 6 1 1 0 0 1 0 1 4 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0
- - - - -
7 6 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7 0 0 1 0 1 1 1 1 1 0 1 0 0 1 0 0 0 0 0 0 1 0
- - - - -
5 5 5 7 4 4 4 4 5 7 5 5 5 6 5 6 6 6 5 4 5 6 2 2 2 0 3 3 3 3 2 0 2 2 2 1 2 1 1 1 2 3 2 1
- - - - -
4 5 7 4 1 1 1 1 2 7 4 2 2 5 5 4 4 1 4 5 5 6 3 2 0 3 6 6 6 6 5 0 3 5 5 2 2 3 3 6 3 2 2 1
- - - - -
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 5 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 5 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4
- - - - -
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 5 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4
- - - - -
6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4
- - - - -
6 5 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 2 2 1 0 0 0 0 2 1 0 1 0 0 0 0 0 1 1 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

```



6 3 3 5 7 3 4 4 2 4 5 4 3 4 5 4 4 5 5 3 3 5 6 4 4 2 0 4 3 3 5 3 2 3 4 3 2 3 3 2 2 4 3 1  
7 4 4 6 6 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 4 4 4 4 4 7 3 3 1 1 3 3 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 3 3 3 3  
2 5 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 3 5 6 5 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 6 4 2 1  
1 3 4 4 3 3 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 3 2 4 4 6 4 3 3 4 4 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 4 5 3 3  
4 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 4 4 3 3 3 3 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 3 3  
1 2 2 4 4 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 5 5 6 5 5 3 3 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 2 2  
3 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 3 4 4 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1 1 1 5 5 3 2  
2 2 2 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 5 5 5 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5  
3 4 4 4 3 4 4 4 4 5 5 5 5 4 5 5 5 5 4 3 4 4 3 2 2 2 3 3 3 3 3 2 2 2 2 3 2 2 2 2 3 4 3 3  
5 1 1 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1  
2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 2 3 3 4 4 4 4 4 4 4 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 5 4 4  
3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 3 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 3 3 3  
4 6 6 5 5 6 6 6 7 6 6 6 6 5 6 6 6 6 4 3 5 5 3 1 1 2 2 1 1 1 0 1 1 1 1 2 1 1 1 1 3 4 2 2  
7 3 4 4 4 5 3 3 3 6 5 5 5 5 5 6 6 6 4 2 4 5 0 4 3 3 3 2 4 4 4 1 2 2 2 2 2 1 1 1 3 5 3 2  
1 4 4 6 4 2 4 3 6 6 6 5 6 4 6 6 6 6 1 1 5 4 6 3 3 1 3 5 3 4 1 1 1 2 1 3 1 1 1 1 6 6 2 3

```

- - - - -
4 5 5 5 5 6 4 4 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 4 2 5 5 3 2 2 1 1 1 3 3 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 3 5 2 2
- - - - -
4 5 6 6 6 6 6 4 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 1 0 0 0 0 1 3 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
3 3 4 4 1 4 4 4 6 5 5 4 4 4 4 4 5 5 3 2 4 5 4 3 3 3 6 3 2 2 0 2 2 3 3 3 3 3 2 2 4 5 3 2
- - - - -
5 5 5 5 5 6 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 4 1 4 4 2 2 2 2 2 1 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 3 6 3 3
- - - - -
3 5 5 5 5 6 5 5 5 5 6 6 6 5 6 6 5 5 4 4 6 6 4 2 2 2 2 1 2 2 2 2 1 1 1 2 1 1 2 2 3 3 1 1
- - - - -
3 5 5 6 5 5 5 5 3 5 5 5 5 5 5 6 6 4 4 4 6 4 2 2 1 1 1 2 1 1 4 2 2 2 2 2 2 1 1 3 3 3 1
- - - - -
5 5 5 6 5 6 4 4 6 5 5 5 5 4 5 5 5 5 2 2 5 5 2 1 1 1 2 1 3 3 1 2 2 2 2 3 2 2 2 2 5 5 2 2
- - - - -
2 2 3 3 2 2 2 2 4 2 2 2 4 2 3 3 3 3 1 1 3 2 5 5 4 4 5 5 5 5 3 5 5 5 3 5 4 4 4 4 6 6 4 5
- - - - -
1 2 2 2 2 1 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 1 3 2 6 5 5 5 5 6 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 6 6 4 5
- - - - -
5 6 4 5 3 4 4 6 6 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 5 0 3 0 1 1 1 1 0 0 4 3 3 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2
- - - - -
5 7 7 7 5 6 6 5 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 6 7 7 2 0 0 0 2 1 1 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 1 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
1 5 7 5 5 6 7 3 2 4 3 4 3 3 6 2 2 3 5 6 2 7 0 2 2 7 1 7 0 4 5 3 4 3 4 4 1 5 5 4 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 2 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
4 4 4 2 2 4 3 6 4 4 3 2 4 5 4 4 4 4 5 5 4 6 3 2 2 4 4 3 4 1 3 3 4 5 3 2 3 3 3 3 2 2 3 1
- - - - -
3 2 3 1 3 1 2 2 3 6 6 6 7 7 5 5 5 5 2 2 1 1 4 5 4 6 4 6 5 5 4 1 1 1 0 0 2 2 2 2 5 5 6 6

```

```

- - - - -
5 5 7 7 3 1 1 1 3 4 6 6 6 7 6 6 6 3 3 5 4 6 1 0 0 2 2 0 0 0 0 2 1 1 1 1 0 1 1 3 1 4 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 7
- - - - -
4 6 6 6 7 3 7 3 6 7 6 6 7 6 6 7 6 6 3 4 6 6 3 0 1 1 1 2 0 1 0 1 0 1 1 0 0 0 0 0 0 0 1 3 3
- - - - -
7 7 7 5 7 5 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 5 6 6 6 7 0 1 0 2 0 2 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 2 1 6 6
- - - - -
2 5 5 5 5 4 5 4 6 5 5 5 5 5 5 5 5 4 4 5 5 5 0 0 0 1 3 1 2 0 0 1 1 1 2 2 2 2 2 3 3 1 5
- - - - -
3 2 2 1 1 2 1 2 3 3 3 4 5 3 2 4 2 4 4 2 3 4 4 5 4 5 6 4 6 4 4 3 4 2 2 4 5 3 5 3 3 5 4 3
- - - - -
5 7 7 7 7 6 5 5 5 7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 2 0 0 0 2 1 0 0 0 0 1 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1 0 0
- - - - -
3 5 5 6 6 6 6 4 2 7 7 7 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 4 1 0 1 1 1 1 3 5 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
5 7 7 5 5 4 5 5 6 7 7 7 7 6 7 7 7 7 5 5 5 6 2 1 0 0 1 0 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0 0
- - - - -
7 6 7 7 7 7 6 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 6 7 0 0 1 0 1 1 1 1 1 0 1 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 1 0
- - - - -
5 5 5 7 4 4 4 4 5 7 5 5 5 6 5 6 6 6 5 4 5 6 2 2 2 0 3 3 3 3 2 0 2 2 2 1 2 1 1 1 2 3 2 1
- - - - -
4 5 7 4 1 1 1 1 2 7 4 2 2 5 5 4 4 1 4 5 5 6 3 2 0 3 6 6 6 6 5 0 3 5 5 2 2 3 3 6 3 2 2 1
- - - - -
5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 1 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4

```

```

- - - - -
7 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 2 3 3 3 3 3 4 4 3 3 3 0 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 4 4 4 3 3 4 4 4
- - - - -
6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 1 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 3 4 4 4 4 4 4 4 4 4
- - - - -
6 5 6 6 6 6 6 5 5 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 1 2 1 0 0 0 0 2 1 0 1 0 0 0 0 0 1 1 1 1 1 1
7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 3 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 4 4 4 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 3 2 2 1 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 4 4 4 4 4 4 4 4 3 3 5 5 5 5 5 4 0 2 2 2 2 2 3 3 3 3 3 3 3 3 4 4 2 2 2 2 2 3
- - - - -
7 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 6 5 5 5 6 5 5 5 5 5 5 0 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 1 2 2 2 1 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 5 2 2 5 5 3 5 5 4 5 5 5 5 2 5 5 5 5 4 2 5 0 2 5 5 2 2 4 2 2 3 2 2 2 2 5 2 2 2 2 3 5 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2
- - - - -
7 5 5 5 5 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 0 2 2 2 2 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
- - - - -
7 4 4 5 3 4 5 2 4 2 2 2 2 4 3 3 4 4 3 3 4 5 0 3 3 2 4 3 2 5 3 5 5 5 5 3 4 4 3 3 4 4 3 2

```



```

- - - - -
7 2 2 4 4 4 4 4 3 4 3 3 3 4 4 4 4 4 4 4 4 1 4 5 3 3 3 3 3 4 3 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
- - - - -
7 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 6 6 6 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 1 1 1
- - - - -
7 2 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 3 2 5 1 4 1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 4 5 2

```

## **ANEXO 9 PLAN DE INTERVENCIÓN**

### **PROPUESTA DE MEJORA CONTINÚA PARA EL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL DE CHICLAYO.**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

La mejora de la calidad de la atención en los establecimientos de salud son propósitos claves para los gestores médicos, se detecta a partir de los requerimientos de dar una apropiada respuesta a las reales necesidades de salud de los pacientes y por otro lado, porque es importante responder satisfactoriamente a las expectativas de los pacientes, pues la población no recibe pasivamente los servicios que se les ofrece.

En muchos países desarrollados se analizaron los procesos de atención para lograr una mejora en la calidad en salud. Muchos factores ejercen presiones extraordinarias al sistema que incluían elevados niveles de costos empezando a constituir un problema económico de grandes proporciones que amenazan a los competidores y a las economías globales.

Es por ello; que la satisfacción del usuario es uno de los factores que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, tiene una mayor importancia en la salud pública, siendo considerada hace más de una década como un elemento de evaluación y medición de servicios de salud.

## **II. BASE LEGAL**

- a. La guía técnica de calidad y satisfacción de los usuarios externos en el Ministerio de Salud se regula por el Reglamento de Organización y Funciones del Minsa, aprobado por el Decreto N° 023-2005-SA; la cual aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- b. Ley N° 26842 - Ley General de Salud.
- c. Ley N°29414 – Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- d. R.M. N° 041-2005/MINSA – Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de Salud.
- e. R.M. N° 474-2005/MINSA – Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud.
- f. R.M. N° 640-2006-MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.

## **III. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta se orienta a mejorar la calidad de atención de los usuarios pacientes originando de cierta forma un cambio en las percepciones del servicio de salud, asimismo transmitan dicha experiencia a las personas cercanas y también cambien sus expectativas.

Sirva para mejorar cada una de las deficiencias encontradas en el trato que brinda el personal, el cual se refuerza con un cambio en el personal, mediante capacitaciones orientadas a mejorar la comunicación, a generar buenas relaciones laborales, ya que para brindar una buena atención se debe empezar por atender las motivaciones del personal.

También se enfoca en la relación médico – cliente, así como en la capacidad de respuesta para atender a los usuarios quienes siempre esperan que el servicio sea rápido y confiable.

**IV. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad de atención de los usuarios pacientes sobre la base del personal médico comprometido y capacitado

**V. OBJETIVO ESPECIFICOS**

Optimizar los tiempos de espera en la atención a los usuarios pacientes.

Mejorar la satisfacción de los usuarios pacientes.

**VI. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA**

Mediante consensos y participación se propone una metodología abierta basada en la planificación estratégica.

## VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

N <sup>o</sup>	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN AL 2019												PRECI O	RESPONSABL E
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	Mejorar la fluidez en la comunicación interpersonal interna	Implementar talleres de comunicación asertiva entre el personal medico	X												S/. 0,00	RECURSOS HUMANOS
		Desarrollar actividades que favorezcan la comunicación entre los distintos procesos de atención	X												S/. 0,00	
2	Fortalecer las relaciones interpersonales y clima laboral	Desarrollar talleres de trabajo en equipo entre el personal médico.		X											S/. 0,00	RECURSOS HUMANOS
		Reformular el sistema remunerativo del personal medico		X	X										S/. 0,00	
		Reconocimiento al mejor trabajador del hospital				X	X								S/. 0,00	
		Involucrar y motivar a los usuarios internos para la interiorización de la cultura de calidad y la mejora continua para el logro de metas.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/. 0,00	
3	Mejorar la relación médico-paciente	Concretar políticas y mejorar el seguimiento de protocolos de manejo en la práctica médica que tenga accesibilidad atención humanitaria, continuidad, eficiencia, eficacia, equidad, integralidad, que permita mejorar la condición del usuario			X	X								S/. 0,00	RECURSOS HUMANOS	

	Realizar un monitorio desde el momento de la realización de una cita hasta la finalización de la consulta			X	X										S/. 0,00	
	Monitorear los BUZONES DE SUGERENCIAS a fin obtener información sobre reclamos y/o sugerencia de pacientes.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
<b>Implementar mejoras en los procesos de atención para disminuir los tiempos en las consultas</b>	Poner en práctica los protocolos de atención logrando con ello disminuir el tiempo de respuesta del especialista en las consultas.				X										S/. 0,00	RECURSOS HUMANOS
	Reestablecer la programación de consultas				X	X									S/. 0,00	
	Implementar la señalización en las áreas del HRPCH	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	S/ 0.00	
<b>Desarrollar capacitaciones al personal médico en atención al paciente</b>	Identificar las necesidades de capacitación del personal médico de los diferentes servicios del HPCH					X									S/. 500,00	RECURSOS HUMANOS
	Designar la comisión para la capacitación					X	X								S/. 0,00	
	Capacitar al personal médico en atención al usuario	x	x	x	x	x	X	x		x	x	x			S/. 0,00	
	Monitorear la ejecución de las capacitaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		S/. 0,00	

## VIII. EVALUACIÓN

La evaluación de la propuesta se debe basar en la formación de un equipo de control y seguimiento a fin de identificar que se cumpla los siguientes indicadores.

	Indicador	Tiempo
<b>Mejorar la fluidez en la comunicación interpersonal interna</b>	Trabajadores capacitados/ número de trabajadores	Trimestral
	Cambios de horarios sin comunicar/ cambios de horario	Mensual
<b>Fortalecer las relaciones interpersonales y clima laboral</b>	Trabajadores capacitados/ número de trabajadores	Trimestral
	Número de trabajadores con incentivo	Mensual
<b>Mejorar la relación médico-paciente</b>	Tiempo promedio de atención	Mensual
	Tiempo por áreas	
<b>Implementar mejoras en los procesos de atención para disminuir los tiempos en las consultas</b>	Tiempo de espera del paciente	Mensual
<b>Desarrollar capacitaciones al personal médico en atención al paciente</b>	Trabajadores capacitados/ número de trabajadores	Trimestral

