

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Satisfacción del usuario externo en el hospital regional JAMO 2-II Y
hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 - Tumbes- 2020.

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora:

Bahrein de Jesús Peña Márquez

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Satisfacción del usuario externo en el hospital regional JAMO 2-II y hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 - Tumbes- 2020.

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dra. Barreto Espinoza, Marilú Elena (presidenta).....

Dr. Pérez Urruchi, Abraham Eudes (miembro).....

Dr. Chorres Saldarriaga, Wilmer Rafael (miembro).....


Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Satisfacción del usuario externo en el hospital regional JAMO 2-II Y
hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 - Tumbes- 2020.

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Peña Márquez, Bahrein de Jesús (Autora)..... .....

Quintana Sandoval, Eladio Vladimir (Asesor)..... .....

Tumbes, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veintitrés días del mes de mayo del dos mil veintidós siendo las nueve horas, y en la modalidad virtual a través de la plataforma zoom mediante link de zoom : <https://us02web.zoom.us/j/85776266474?pwd=Qjg2OFlld2pvcVp1RzVQUmdzMkhiZz09> ID de reunión: 857 7626 6474 Código de acceso: 094475, se reunieron el Jurado Calificador de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes designado por **Resolución No 068-2022/UNTUMBES-FACSO-D**, integrado por los docentes: Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza (Presidenta), Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi y Dr. Wilmer Chorres Saldarriaga, y como asesor al Mg. Eladio Vladimír Quintana Sandoval se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada: **"Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO 2-II y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19 – Tumbes – 2020"**, presentada por la bachiller Bahrein de Jesús Peña Márquez " de la Escuela Profesional de Psicología.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se declara a la bachiller **APROBADA POR UNANIMIDAD** con calificativo de Bueno (Quince).

Se hace conocer a la bachiller que deberá levantar las observaciones finales, hechas al informe final de tesis que el Jurado le indica.

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención de título profesional de Licenciada en Psicología.

Siendo las diez horas y cero minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica en forma virtual procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente


Tumbes 23 de mayo de 2022.

En consecuencia, se remite la presente Acta al Decano para el trámite correspondiente.

Atentamente,


Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza
Presidenta
DNI : 00250182


Dr. Abraham Eudes Pérez Urruchi
Secretario
DNI: 0025261


Dr. Wilmer Chorres Saldarriaga
Vocal
DNI: 00251793

C.c.
Vice rectorado De Investigación,
Vice rectorado Académico
Unidad de Investigación FACSO
Interesada
Archivo

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada en primera instancia a Dios por permitir mantenerme con buena salud y sabiduría para cumplir con mis metas y objetivos planteados en este largo camino de superación personal y profesional.

A mis padres por guiarme en el buen camino para así poder forjarme como profesional, ustedes son el pilar fundamental en mi desarrollo personal e intelectual, este gran paso en el ámbito profesional es para ustedes con mucho amor y cariño. De la misma manera a mis hermanas que me han respaldado en todo momento en el transcurso de mi vida, son también un ejemplo de superación.

Así también este arduo trabajo es dedicado a mi esposo que me ha respaldado en mi formación como profesional siendo siempre el soporte necesario para lograr una de mis grandes metas en la vida. De la misma forma a mis hijos que son el motor y motivo de mi vida, lo que me lleva a superar las adversidades que se puedan presentar en la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por motivarme y darme la confianza necesaria para continuar en mi desarrollo como profesional.

A mi asesor de tesis el Mg. Eladio Quintana Sandoval por la confianza depositada, apoyo y enseñanzas durante el desarrollo de la presente investigación.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Psicología por brindarme sus enseñanzas fundamentales en el transcurso de mi formación como profesional en la Psicología.

Al jurado de la presente investigación por sus valiosos aportes, motivación, orientación y paciencia en la realización de la misma.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
III. MATERIALES Y MÉTODOS	19
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Cuadro 1 “Distribución de la Población”	20
Cuadro 2 “Distribución de la Muestra”	21
Cuadro 3 Comparación de la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	27
Cuadro 4 Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	28
Cuadro 5 Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de fiabilidad en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	29
Cuadro 6 Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de capacidad de respuesta en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	30
Cuadro 7 Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de seguridad en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	31
Cuadro 8 Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de empatía en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	32
Cuadro 9 Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de aspectos tangibles en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	33
Cuadro 10 Satisfacción del usuario externo según sexo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19.....	34

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	48
ANEXO 2: MATRIZ DE VARIABLES.....	50
ANEXO 3: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	51
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	54
ANEXO 5: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SERVQUAL.....	55
ANEXO 6: CARTAS DE AUTORIZACIÓN.....	58
ANEXO 7: EXCELL DE PROCESAMIENTO DE DATOS	60

RESUMEN

La presente investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19- Tumbes-2020”, tuvo como objetivo comparar la satisfacción del usuario externo en ambas instituciones. La metodología que se utilizó fue de tipo no experimental descriptivo comparativo, la muestra estudiada fue de 100 pacientes atendidos en el Hospital Regional JAMO II-2 y 100 pacientes del Hospital ESSALUD. Se utilizó el instrumento de recolección de datos SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios externos en ambas instituciones. Para establecer la comparación se utilizó el estadístico T de Student, los resultados evidenciaron porcentajes bajos en satisfacción en ambas instituciones, obteniendo en el Hospital Regional un porcentaje de 19.5%, así mismo el Hospital ESSALUD obtuvo un porcentaje de 17%, lo que indica que los usuarios externos no se encuentran satisfechos con la atención recibida. Concluyendo que no existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo en ambas instituciones hospitalarias de la ciudad de Tumbes en el año 2020.

Palabras clave: Satisfacción, usuario externo, SERVQUAL.

ABSTRACT

The present investigation entitled External user satisfaction in the JAMO II-2 Regional Hospital and ESSALUD-Tumbes-20202 Hospital, aimed to compare external user satisfaction in both institutions. The methodology used was of a non-experimental descriptive comparative type; the sample studied consisted of 100 patients seen at the JAMO II-2 Regional Hospital and 100 patients from the ESSALUD Hospital. The SERVQUAL data collection instrument was used to measure the satisfaction of external users in both institutions. To establish the comparison, the Student's T statistic was used, the results showed low percentages in satisfaction in both institutions, obtaining in the Regional Hospital a percentage of 19.5%, likewise the Essalud Hospital obtained a percentage of 17%, which indicates that external users are not satisfied with the care received. Concluding that there are no significant differences in external user satisfaction in both hospital institutions of the city of Tumbes in 2020.

Keywords: Satisfaction, external user, SERVQUAL

I. INTRODUCCIÓN

(Rey Martin, 2000) Hace referencia que la "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en distintos ámbitos en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. De allí parten conceptos que se han ido adaptando a la realidad de muchas organizaciones como: hospitales, bancos, universidades y también instancias gubernativas.

Es importante poder evaluar la satisfacción del usuario externo en tiempos de pandemia por la COVID – 19, ya que el personal de salud se encuentra asumiendo diferentes retos por ofrecer una atención adecuada a los pacientes por el aumento excesivo de casos en instituciones hospitalarias que se encuentran con deficiencias de recursos necesarios para una buena atención a personas que lo requieren con urgencia.

Al referirse al usuario que acude a los establecimientos de salud, en este tiempo de emergencia sanitaria por la COVID- 19 se puede afirmar que las condiciones para sus atenciones han empeorado, pues todos los hospitales y centros de salud han priorizado la atención de pacientes con COVID -19 y emergencias, resultando en una creciente insatisfacción en los usuarios al no ser atendidos en los demás servicios.

Según la encuesta de Disponibilidad de servicios (EDIS –PERÚ, 1992) A partir de los años 90 se inicia estudios sobre calidad de servicio en salud, encontrándose deficiencias en el servicio ofrecido a los usuarios, así mismo insatisfacción por la atención recibida, basados en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto o servicio.

(Murayari, 2020) Manifiesta que en tiempos de COVID – 19 es común que la atención al usuario de consulta externa se vea afectada por lo tanto presentan niveles bajos de satisfacción, teniendo en cuenta que son muchos los factores que intervienen para que la institución hospitalaria no ofrezca sus servicios con normalidad, dichos aspectos son de gran importancia para el Ministerio de Salud quien hace frente a esta problemática actual.

En Latinoamérica los sistemas de salud se enfrentaron a muchos cambios, generando que los pacientes se involucren aún más en el proceso de atención. Por otro lado, la perspectiva del profesional médico para realizar su trabajo fue insuficiente limitándolo brindar a los pacientes un servicio y atención personalizada y de alta calidad. Asimismo, juzgaron la calidad de la atención recibida en función de su satisfacción con los servicios proporcionados, influyendo mucho en la utilización de las instalaciones y ambientes de salud disponibles. (Del Salto, 2014)

La aparición de la COVID-19, debilitó aún más el servicio de calidad en salud, pues los hospitales están equipados parcialmente y el profesional de la salud desmotivado por la paupérrima remuneración, represión laboral y sin gozar ni un tipo de estímulo para su formación continua, así mismo realizaban sus labores sin contar con medios de diagnóstico por laboratorio, siendo estos realizados fuera de los centros de salud y hospitales. (Castanheira, 2020)

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2002), entidad que ha liderado todo lo referente al tema de la satisfacción del usuario indica que la calidad es: “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el usuario, impacto final en la salud y un alto grado de satisfacción por parte del usuario”. Siendo uno de los problemas que afronta todo centro de salud.

Bustamante(2014) hace referencia que los sistemas de Salud en América Latina en los últimos tiempos se ven afectados por la insatisfacción del usuario siendo un reto a enfrentar implementando estrategias para elevar la calidad del servicio, por lo tanto, satisfacer a los usuarios, según sus expectativas y motivación personal.

(Thompson & Sunol, 1995) Refieren que la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario se encuentra satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, si las mismas son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Zafra, Veramendi, & Villa (2015) indican que la baja calidad de atención en salud es uno de los mayores indicadores de insatisfacción del usuario, para hacer frente a ello es muy importante realizar evaluaciones continuamente y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud, logrando que las personas tengan otra perspectiva al sentirse satisfechos con la atención recibida por parte del personal de salud. Así mismo, manifiestan que la problemática de calidad de atención al usuario en este tipo de organizaciones enfrenta la necesidad de mejorar debido a la demanda de los usuarios, por esa razón el sector salud se encuentra más preocupado por ofrecer mejores servicios y por ende superar las expectativas del usuario.

El Colegio Médico Americano (2010) sugiere incrementar los recursos para satisfacer al usuario, encontrando así que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15%, medianamente satisfechos el 16,92% insatisfechos el 6.92%, no alcanzando el 80% de satisfacción preestablecida por el Ministerio de Salud.

El Ministerio de Salud en el Perú manifiesta que a pesar de que se han implementado estrategias para una adecuada satisfacción del usuario, los resultados no han sido óptimos y el problema aún persiste, lo cual es considerado uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. Después de realizar una encuesta en el año 2015 solo muestra un aumento de un 3.7%, indicando que debería mejorar el trato que recibe el usuario externo por parte del personal de salud.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2014) registró que en 181 puestos de salud a nivel nacional, siendo estos conformados por hospitales y centros de salud, el 49,3% de los usuarios de consulta externa identificaron como principal problema la demora en la atención de salud, 34,4% el maltrato en la atención y el 18,1% la falta de medicamentos en el servicio de farmacia de los establecimientos de salud.

Una realidad, que agobia los procesos de calidad de atención y por ende la insatisfacción del paciente; resaltando en primera instancia que, antes de la pandemia COVID-19, las áreas de atención, brindaban el servicio a sus usuarios de manera personalizada, logrando un sitio en el medio gracias a su satisfacción, pero la aglomeración de pacientes debido a la pandemia, originó el colapso del servicio, deficiencias en el manejo de citas médicas, carencia de reactivos para hacer exámenes clínicos, limitado espacio para albergar a pacientes que requerían internamiento, demanda de profesionales médicos debido a que algunos se infectaron y se les indicó aislamiento, por tanto sus puestos aún no se logran ser cubiertos, ocasionando que los pacientes no tengan todas las atenciones de manera personalizada, y muchos de ellos demandan incluso que se les haga un descuento considerable en los costos de atención. (MINSa, Situación epidemiológica y satisfacción del usuario en centros hospitalarios. , 2020)

En nuestra región, la Dirección Regional de Salud –Tumbes (2016) indica que la situación sigue presentando deficiencias, un estudio realizado por la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud de Tumbes con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en los Establecimientos De Salud Del Nivel I-3 a II-2, identificando su percepción sobre los atributos de la calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción e insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua, resultando que el grado de insatisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consultas externas en relación al buen trato es de 67.68% siendo la satisfacción de 32.32% la que se encuentra dentro de los parámetros no aceptables.

Por otro lado en el Seguro Social, el 64,0% de los usuarios de consulta externa refirieron estar insatisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud, mientras que solo el 34,5% de los usuarios refirieron estar satisfechos con los servicios que les brinda su seguro de salud, encontrándose un mayor porcentaje de insatisfacción.

A partir de estos resultados la Dirección Regional de Salud de Tumbes manifestó que está implementando proyectos para mejorar la calidad dirigidos a incrementar los procesos de la gestión de la calidad en salud de nuestra región, trabajando en referencia a la necesidad de ampliación de recursos humanos e infraestructura y equipos indispensables para una adecuada atención. Así mismo es importante generar investigaciones que contribuyan al conocimiento sobre que tan satisfechos se encuentran los usuarios con la atención en ambos hospitales de Tumbes, siendo esta la intención de esta investigación, por ello se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la diferencia de la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional JAMO II- 2 Y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19– Tumbes-2020?.

La presente investigación tuvo relevancia teórica por que aporta al conocimiento existente considerando que evaluar constantemente la prestación de servicios en salud, permitió crear propuestas de mejora, para fundamentar futuras investigaciones, de la misma forma se obtuvo conocimiento de los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes al recibir atención médica en tiempos de COVID-19.

De la misma forma provee información de gran utilidad para poder entender o predecir el comportamiento del paciente, esto permitió no solo desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino que también contribuye a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción en el proceso de atención, por ende definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios de atención medica en tiempos de COVID -19.

Se planteó como objetivo principal comparar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19 – Tumbes – 2020. De la misma forma se plantearon los siguientes objetivos específicos: así tenemos objetivo específico 1. Identificar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 Y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19 – Tumbes – 2020; como objetivo específico 2 tenemos comparar la satisfacción del usuario externo en la dimensión de fiabilidad, como objetivo número 3 en la dimensión de capacidad de respuesta, como objetivo 4 en la dimensión de seguridad, como objetivo 5 en la dimensión de empatía, seguido del objetivo 6 en la dimensión de aspectos tangibles, finalmente comparar la satisfacción del usuario externo según sexo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19 – Tumbes -2020.

La presente investigación científica tuvo la siguiente estructura:

En la primera parte se planteó la introducción, la cual está constituida por el planteamiento del problema, situación problemática, la formulación del problema, la justificación y objetivos, estructura que fundamentó la presente investigación.

Por lo consiguiente en la presente investigación se pudo encontrar la revisión de la literatura (estado del arte) incluyendo bases teóricas y antecedentes; seguido de ello se desarrolló la parte de materiales y métodos (tipo y diseño de investigación, hipótesis, población y muestra, criterios de inclusión y exclusión, técnicas y procedimiento de análisis de datos).

Finalmente, la estructura de la investigación consta de resultados encontrados, seguido de la respectiva discusión de resultados de acuerdo a las bases teóricas y antecedentes; continuando con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas en formato APA y por último los anexos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA (Estado del arte)

Bases teóricas:

Satisfacción del usuario

Según Ribeiro (2003) define la satisfacción del usuario como un concepto que involucra varios aspectos a evaluar de forma particular en muchas vertientes relacionadas con la atención de la salud de las personas. Es considerado como la medida en que los servicios sanitarios son ofrecidos a los pacientes y el estado de salud en el que se encuentran al finalizar su atención médica, lo que da como resultado el cumplimiento de las expectativas del usuario.

Cantú (2012) define el término satisfacción del usuario haciendo referencia a la medida de los productos y servicios ofrecidos por un establecimiento en el cumplimiento de lo requerido por el usuario, siendo esto tomado como punto de partida para la búsqueda del éxito dentro de las instituciones o empresas. En este sentido “toda institución debe enfocarse en las necesidades de los usuarios, esto implica que dichas necesidades deberían estar muy claras para todos los que laboran dentro de la institución o empresa con la finalidad de poder satisfacerlas”.

García (2013) afirma que la satisfacción del usuario es una de las problemáticas que se deben abordar en términos de evaluación de la asistencia en el sector salud y calidad de atención, de la misma manera es considerado principalmente en salud pública desde hace más de diez años, siendo uno de los puntos de evaluación en los servicios ofrecidos en instituciones hospitalarias. Se debe tener en cuenta que la satisfacción es un término netamente psicológico que requiere de otro tipo de metodologías para abordar completamente el tema en mención.

Pezoa (2014) define la satisfacción y calidad percibida de la atención en salud como el proceso de implementación o aumento de la calidad del servicio, así mismo, las relaciones de personal de salud - pacientes, siendo la satisfacción de gran importancia para evaluar el rendimiento, la culminación terapéutica y el regreso a

futuras atenciones médicas; de la misma forma se consideran puntos importantes que son valorados por las personas en su beneficio psicológico como respuesta a sus beneficios emocionales expresados en percepciones, sentimientos y decisiones lo que hace que se tenga un gran alcance en la relación del paciente con el equipo clínico.

Miyahira (2015) refiere que para comprender la satisfacción se debe recalcar dos factores importantes: la expectativa y la experiencia, las diferencias de estas dos vertientes nos dan un nivel de satisfacción o insatisfacción, para esto incide mucho los valores del paciente, es distinto el nivel de satisfacción de un paciente que va por primera vez a un hospital, que cuando va constantemente. La importancia de los establecimientos de salud radica en la relación médico- paciente y personal-paciente, según dichas experiencias el paciente evalúa que tan satisfactoria fue la atención recibida.

Para Morales y Hernández, la satisfacción tiene dos perspectivas complementarias: una de naturaleza cognitiva y otra de índole afectiva. Cognitivamente la satisfacción es el resultado de un procesamiento de información relevante que consiste en una comparación o balance entre las expectativas del consumidor y la percepción del rendimiento del producto; mientras que afectivamente en toda experiencia de uso o compra influyen toda una serie de fenómenos subjetivos como estados de ánimo, gustos, estados emocionales. (Valencia, Ardón, & M., 2007)

(Suprenant, 1982) Teoría de Paradigma de la desconfirmación de Churchill y Surprenant esta teoría determina los factores explicativos de la satisfacción, la satisfacción del consumidor relacionada con el nivel y experiencias de desconfirmación relacionado con el nivel de expectativas de la persona en cuestión. El nivel de satisfacción del cliente está influido por alguna experiencia previa y es ahí donde nace la expectativa del cliente ya que puede comparar lo vivido actualmente con lo anterior.

(Millán, 1998) hace referencia a la Teoría de los dos Factores en la satisfacción del cliente de Silvestro y Johnston, dichos autores no validan de que hay dos tipos distintos de factores de calidad, higiénicos y crecimiento, proponiendo un nuevo enfoque que sostiene la existencia de 3 tipos de factores de calidad: factores higiénicos siendo factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción al cliente, factores de crecimiento cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, un fallo en su prestación no causará necesariamente insatisfacción, finalmente factores de doble umbral: siendo los esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente, al analizar los sectores y segmentos muy dispares puede influir en la polarización satisfacción-insatisfacción de cada dimensión.

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) modificaron las teorías planteadas anteriormente implantando distintos niveles como el de expectativas, proponiendo una zona de tolerancia o brecha entre ambos, alegando que la satisfacción es una función de dicha diferencia entre el nivel de atención del servicio que se espera recibir y el desempeño del personal de salud después de haber recibido la atención requerida o solicitada. Por lo tanto el nivel adecuado se estima de acuerdo a lo que considere el cliente o paciente como aceptable; dichos autores nos explican las zonas de resultados destacando las zonas de desventaja competitiva que caen por debajo de lo que se estima adecuado; ventaja competitiva cuando resulta dentro de la zona de tolerancia; franquicia del cliente cuando caen por encima del nivel que se espera.

Según Kotler & Fernandez (2016) en su teoría postulan la definición de la satisfacción del usuario como: “el valor del estado emocional de un individuo que es el resultado de confrontar la productividad percibida de un servicio con la probabilidad de recibir una buena atención”. Por lo expuesto definen las siguientes dimensiones: de rendimiento percibido, el rendimiento del servicio ofrecido que es percibido por los usuarios refiriéndose al desarrollo del servicio o producto, también se puede definir como el efecto que el cliente “percibe” del servicio adquirido. Las

expectativas: Son entendidas como la confianza, afán, ilusión, sueño de realizar o concretar un propósito definido. Niveles de satisfacción: son los grados de complacencia que experimenta el usuario luego de realizar una compra de un bien o ha recibido un servicio; en este sentido, los usuarios experimentan tres grados de satisfacción: Insatisfacción, satisfacción y complacencia.

Zas (2016) en su teoría manifiesta que los componentes que constituyen la satisfacción del cliente, constan de tres elementos:

El rendimiento Percibido: Hace referencia al cumplimiento de los trabajadores que brindan el servicio, al resultado que el cliente consigue en cuanto al servicio que se le ofreció, teniendo en cuenta características que se determinan desde la perspectiva del cliente mas no de la organización, basado en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio, en las percepciones del usuario no obligatoriamente en la realidad, surge del efecto de las opiniones de otras personas que inciden en el usuario, dependiendo de la condición anímica y de su argumentación. Las Expectativas: Son las esperanzas que los usuarios tienen por obtener lo que desean, y se producen como consecuencia de una o más de cuatro situaciones que se describen como las promesas que hace la organización acerca de la utilidad que ofrece el producto o servicio, situaciones que se suscitaron con anterioridad, opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión, promesas que alegan los servicios de competencia.

Niveles de satisfacción: Satisfecho: Cuando el desempeño percibido del servicio tiene relación con lo que espera el usuario. Insatisfecho: Cuando el desempeño percibido del servicio o producto no supera las expectativas del usuario.

(Kaushal, 2016) Afirma que las características de la satisfacción del usuario se pueden resumir en tres aspectos: Organizativos referido a tiempos de espera y ambiente, atención recibida y su repercusión en el estado de salud y trato recibido durante el proceso de la atención por parte del personal implicado”.

Por otro lado (Rivas, 2016) afirma que “la satisfacción del usuario se caracteriza por: la estructura física que percibe, instalaciones del servicio (espacios amplios y confortable, la luz, el mobiliario, el ruido de ambiente, la limpieza), además también considera la calidad y la calidez con que le ofrecen el servicio, la eficiencia y eficacia que él percibe y la oportunidad con que fue tratado”.

El Ministerio de Salud (2016) da explicación a la encuesta SERVQUAL: definiendola como la calidad de servicio como el distanciamiento o diferencia (P menos E) entre las percepciones (p) y expectativas (e) de los usuarios externos. La encuesta SERVQUAL (Quality Service) es utilizada para el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es un instrumento desarrollado por A. Parasuraman y coautores, quienes recomiendan que la paridad de las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una institución, puede componer una medida de calidad de servicio. Siendo el instrumento más íntegro para valorar la satisfacción del usuario, diseñado para una investigación de la calidad del servicio en los años noventa en los EE.UU, teniendo como causantes que determinan la calidad del servicio, la comunicación y los procesos de control que deben ser procesados a través de datos cuantitativos de estudios exploratorios.

MINSA (2016) refiere que la satisfacción del usuario externo como el nivel de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en torno a los servicios que esta le ofrece, precisa que el usuario externo es la persona que acude a un centro de salud para recibir una atención de manera constante y cubriendo las necesidades del mismo en el contexto de familia y comunidad.

Así mismo precisa que la satisfacción del usuario de consulta externa se puede medir por medio de las siguientes dimensiones, Fiabilidad, es la competencia para efectuar de manera eficaz con el servicio ofrecido; capacidad de respuesta, distribución de servir a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido y pertinente frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable; seguridad, valorar la confianza que transmite la postura de los trabajadores que

ofrecen los servicios de salud mostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades comunicativas e inspirar confianza; empatía, posibilidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona en situación vulnerable entendiendo y atendiendo de manera óptima las necesidades del otro, finalmente aspectos Tangibles, son los aspectos físicos que el usuario experimenta de la institución.

La postura teórica de la autora de la presente investigación se orienta en la teoría planteada por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) quienes proponen el modelo SERVQUAL agrupando cinco dimensiones para medir la calidad y por tanto satisfacción del servicio ofrecido en las instituciones hospitalarias, siendo estos los siguientes:

Fiabilidad: Hace referencia a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas.

Capacidad de respuesta: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados a los usuarios externos y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes o pacientes, pensando primero en el paciente atendiéndolo según sus características o adaptándose a sus gustos o preferencias.

Aspectos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

ANTECEDENTES

Internacionales:

Espinosa, Muñoz, & Torres (2016) en su investigación “Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo – México”, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario de los servicios institucionales del sector salud, a través de su opinión. La muestra estuvo constituida por usuarios de 15 hospitales, utilizando una encuesta anónima y confidencial. El diseño utilizado fue transversal, comparativo y analítico, se obtuvieron los siguientes resultados: la insatisfacción fue del 15,06%. El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, de éstos el 65% se asoció con mala calidad ($p < 0,05$). En conclusión: La insatisfacción del paciente se relaciona con las omisiones en el proceso de la consulta, el mal trato por parte del médico y con la percepción de mala calidad de la atención, aspectos que sugieren ahondar en el estudio de la perspectiva del usuario.

Álvarez (2017) en su investigación “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, teniendo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua – Nicaragua, febrero- marzo 2017, la muestra estuvo constituida de 36 usuarios, utilizando la encuesta de SERVQUAL, con un diseño de investigación descriptivo de corte transversal, obteniendo resultados según las expectativas y percepciones los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad de atención.

Orozco (2017) en su investigación "Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Nicaragua 2017". Tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad que brinda el servicio de consulta externa en el área de Medicina General, la muestra estuvo constituida por 364 usuarios, las variables por objetivos, características sociodemográficas y las 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL. Es un estudio descriptivo de corte transversal. Resultados: Las brechas por dimensión fueron las siguientes: Bienes Tangibles: 0.08, Confiabilidad:-0.32, Responsabilidad:-0.35.Seguridad: -0.23, Empatía: -0.32, indicando que cumplen moderadamente con el servicio requerido.

Valenzuela (2018) en su investigación "Satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud tipo A de Andrade Marin", Imbabura 2017, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios que acuden a esta institución, con una población de 353 usuarios de la unidad operativa, para la recopilación de la información se utilizó un cuestionario con 36 preguntas cerradas y abiertas, el diseño de la investigación es descriptiva, transversal, con enfoque cuantitativo; los resultados son positivos con respecto al trato del personal, promesas y por solucionar problemas con un 43% de los usuarios manifiestan haber recibido una atención mejor de lo que esperaban, obteniendo un grado de satisfacción aceptable.

(Nuñez, 2021) En su investigación realizada en Ecuador, en el año 2020, "Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez", en 84 pacientes aplicando la metodología SERVQUAL, se encontró que más de la mitad es mayor de 30 años, 55% de sexo femenino, 42% con secundaria, 86% continuadores, 87% atendidos por médico y 13% por enfermera. La satisfacción global es de 61%; según dimensiones 45% en fiabilidad, 34% en capacidad de respuesta, 70% en seguridad, 70% en empatía y 86% en aspectos tangibles.

Nacionales:

Ramos (2015) en su investigación “Nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el centro de salud de Pícsi, 2015”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo, durante los meses de Junio a Agosto del 2015, permitiendo evaluar el grado de satisfacción de la atención en los diferentes servicios que presta el centro de salud desde la perspectiva del usuario externo, teniendo como población a 96 usuarios entrevistados, utilizando una encuesta validada por el MINSA (SERVQUAL) Modificada; basado en un estudio observacional, analítico, prospectivo de corte transversal. Los resultados muestran: un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos frente a un 27,84% de insatisfacción, lo que muestra un alto nivel de satisfacción de la atención recibida en este centro de salud.

Ramos (2015) en su investigación “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camaná, 2015” tuvo como objetivo, identificar las expectativas del Usuario de la Consulta Externa sobre la Calidad de Atención en el Hospital de Camaná, evaluar la percepción del usuario de la Consulta Externa sobre la Calidad de Atención en el Hospital Camaná, y proponer un plan de mejora de la calidad de atención al usuario basada en la gestión por competencias; tuvo como muestra 341 pacientes que acudieron a Consulta Externa, se utilizó la encuesta SERVQUAL, siendo una investigación de tipo no Experimental descriptivo transversal. Los resultados obtenidos arrojaron que los pacientes se sentían insatisfechos con el servicio ofrecido.

Gálvez y García (2016) en su investigación “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape – Perú”. El objetivo fue comparar el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida a los pacientes en los centros asistenciales de salud. Siendo la muestra de cada uno de ellos de 114 personas incluyendo usuarios externos y acompañantes, en total 228; se utilizó la encuesta SERVQUAL. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Los resultados fueron: ESSALUD tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% lo que indica que mas del 50% de los atendidos en MINSA se encuentran insatisfechos.

González (2016) en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la Digemid – 2016”, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la calidad del servicio, tuvo una muestra de 130 usuarios definidos como clientes externos, se utilizó el cuestionario de SERVQUAL, siendo una investigación no experimental, diseño descriptivo simple transversal. Como resultados se obtuvieron los siguientes porcentajes: los cuales muestran que un 43.85%, manifiestan estar insatisfechos, 23.08% medianamente insatisfechos, 22.31% satisfechos y el 10.77% muy satisfechos, en la calidad el servicio.

Infantes(2017) en su investigación “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016”, tuvo como objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria. Se evaluaron a 305 pacientes, utilizando la encuesta SERVQUAL modificado. Fue un estudio transversal. Teniendo como resultados: La satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. Sexo y edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluada, se determinó que la satisfacción global percibida fue alta.

Gonzales & Payano (2017-2018) en su investigación titulada “Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Domingo Olavegoya de noviembre 2017 a febrero 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de consultorio externo del Hospital Domingo Olavegoya, tuvo como muestra a 343 usuarios del servicio de consultorio externo del hospital en mención, utilizando la encuesta SERVQUAL modificada, una investigación de tipo descriptivo, transversal y observacional. En los resultados se observó un nivel de satisfacción global de 45.7%. La dimensión menos valorada fue seguridad 44.8% y empatía 50.6%. Se halló un nivel de satisfacción global de 54,3% del usuario externo del servicio de consultorio externo del Hospital Domingo Olavegoya.

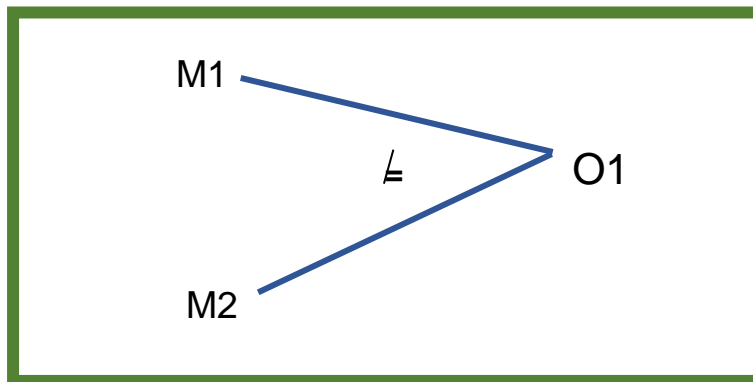
Enriquez (2018) en su investigación titulada “Percepción de la calidad de atención relacionado con la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorio externo del C.S de Kepashiato”, el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos, tomando como población a usuarios que acuden a consulta, lo cual se tomaron como muestra 260 pacientes. Se utilizó el cuestionario de SERVQUAL, siendo una investigación descriptivo correlacional; se obtuvieron resultados que un 64% de los usuarios califican la percepción de la atención pésimo, así mismo se pudo observar que un 86% de los usuarios tiene una satisfacción pésima, en conclusión, se pudo observar que si existe correlación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación estuvo basada en un diseño no experimental descriptivo comparativo, según (Hernández & Fernández C. & Baptista, 2003) mencionan que la investigación descriptiva comparativa consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, caracterizando este fenómeno en base a la compactación de los datos recogidos, haciendo la comparación en una categoría de ellos.

Para esquematizar este tipo de investigación se presenta el siguiente diagrama:



Leyenda:

M1: pacientes de consulta externa en el Hospital Regional JAMO II-2.

M2: pacientes de consulta externa en el Hospital ESSALUD.

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

Ha: Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD – Tumbes – 2020.

Ho: No existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD – Tumbes – 2020.

POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

La población estuvo constituida por los pacientes atendidos en emergencia en tiempos de COVID- 19 en los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD. Que en promedio son 1500 pacientes por mes aproximadamente en ambas instituciones.

Cuadro 1: “Distribución de la población”

INSTITUCIONES SEXO	Hospital Regional JAMO II-2	Hospital ESSALUD	TOTAL DE PACIENTES
Femenino	546	412	958
Masculino	303	239	542
			1500

Fuente: Dirección De Estadística DIRESA -Tumbes – 2020.

Muestra:

La muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico y no aleatorio por conveniencia, (Hernández & Fernández C. & Baptista, 2003), el cual refiere que es una técnica utilizada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento en particular.

Siendo así se aplicó la encuesta a 200 pacientes que se encontraban en los exteriores del servicio de emergencia siendo estos: 100 pacientes del Hospital Regional y 100 pacientes del Hospital ESSALUD los cuales fueron tomados como muestra para esta investigación.

Cuadro 2: “Distribución de la muestra”.

INSTITUCIONES SEXO	Hospital Regional JAMO II-2	Hospital ESSALUD	TOTAL DE PACIENTES
Femenino	52	68	120
Masculino	48	32	80
Total	100	100	200

Fuente: Usuarios encuestados en los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD- *en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020*”. Elaboración propia.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Usuarios de ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarlos.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desee participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorgue su consentimiento para participar en la investigación.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta según Malhotra (2004) quien define la encuesta como una técnica empleada en la investigación, la cual utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados mediante el cual se recopila datos en muestras representativas de poblaciones del que se pretende predecir, explorar o describir ciertas características que ayudaron a determinar la satisfacción del usuario de consulta externa en los hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID- 19 – Tumbes.

El instrumento que se utilizó fue la encuesta modelo SERVQUAL, constituyéndose como una medida de la calidad del servicio en el sector salud, dicho instrumento consta de 22 ítems divididos en 5 dimensiones que se encuentran estructuradas en: 5 ítems para la dimensión fiabilidad, 4 ítems a la dimensión seguridad, 4 ítems a la dimensión capacidad de respuesta, 5 ítems de la dimensión empatía, y por último 4 ítems a la dimensión de aspectos tangibles. Los ítems se evalúan con la calificación de una escala del 1 al 7 siendo la puntuación de 1 extremadamente malo y la puntuación de 7 extremadamente bueno. (MINSa, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, 2012)

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), y cero obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P - E.

Ficha Técnica:

GUÍA TÉCNICA PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO. (MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, 2012)

- Nombre del instrumento: SERVQUAL
- Autor (es): Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L.
- Tipo de instrumento: Cuestionario
- Número de ítems: - 22 ítems que mide expectativa del usuario
- 22 ítems que mide percepción de los usuarios
- Aplicación: Directa.
- Tiempo de aplicación: aproximadamente 15 minutos.

FINALIDAD: Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN: La presente Guía Técnica es de aplicación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, y de los Gobiernos Locales; y de uso referencial para ESSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados.

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS: Para el análisis de los resultados deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

La versión de esta encuesta se tomó de la experiencia de investigación del (MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, 2012), según RM527-2011-MINSA-MODELO SERVQUAL, este instrumento también fue validado en el mismo Hospital Regional II-Tumbes. A juicio de expertos conformado por 02 Licenciados en Enfermería con experiencia en el tema, así mismo 01 encargado de la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, quienes proporcionaron sugerencias. El Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.802. Que corresponde a un nivel de fiabilidad aceptable pues la escala se organiza tal como sigue: <0,5 indica nivel de fiabilidad no aceptable; entre 0,5 a 0,6 indica nivel de fiabilidad pobre; de 0,6 a 0,7 indica nivel débil; entre 0,7 a 0,8 indica nivel aceptable; de 0,8 a 0,9 indica nivel bueno, y si un valor superior a 0,9 sería excelente.

PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS:

Al iniciar la investigación se solicitaron los permisos respectivos a las autoridades de los Hospitales (JAMO II -2 Y ESSALUD), para la aplicación del instrumento se presentó el consentimiento informado con la finalidad de hacer formal la participación de los pacientes en la investigación, dicho procedimiento se llevó a cabo en la sala de espera del servicio de emergencia de manera diaria durante 14 días.

Al realizar el procesamiento de datos obtenidos se digitaron las encuestas mediante la herramienta informática (Aplicativo Excel) de acuerdo al servicio y categoría de establecimiento de Salud al que fue aplicado, así mismo se logró realizar un registro de cada una de las respuestas de los usuarios externos mediante una base de datos para luego elaborar cuadros por cada uno de los objetivos de la presente investigación, utilizando la herramienta de tabulación de la base de datos del programa estadístico SPSS versión 25.

Para la presentación de resultados se utilizó la estadística descriptiva, para comparar ambos grupos se utilizó la prueba T de Student siendo estas muestras independientes.

ASPECTOS ÉTICOS:

La presente investigación contempla la confidencialidad de la información obtenida por los participantes, previamente se les dio a conocer sobre el contenido de la investigación mediante el consentimiento informado, haciendo mención si deseaba participar en el presente estudio. Previamente se coordinó con los directivos de ambas instituciones que son el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD de la región Tumbes.

IV. RESULTADOS

Cuadro 3: “Comparación de la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

HOSPITAL		N	Media	Desv. Desviación	Sig. (bilateral)
SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	100	1,39	,490	,465
	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	100	1,34	,476	,465

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 3, al comparar la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD, mediante la prueba estadística T, se encuentra que no existen diferencias significativas ($p 0,46 > 0,05$).

Cuadro 4: “Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL
HOSPITAL	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	61	39	100
		30.5%	19.5%	50.0%
	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	66	34	100
		33.0%	17.0%	50.0%
Total		127	73	200
		63.5%	36.5%	100.0%

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 4, se evidencia en el Hospital Regional un porcentaje de satisfacción de solo 19.5% y la insatisfacción es de 30.5%, mientras que en el Hospital ESSALUD el porcentaje de satisfacción es solo de 17% y la insatisfacción es de 33%, lo que nos indica que predomina la insatisfacción de los usuarios respecto a sus expectativas y percepciones en torno a los servicios que la institución le ofrece para recibir una atención de manera constante y cubriendo sus necesidades en el contexto de familia y comunidad.

Cuadro 5: “Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de fiabilidad en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	PRUEBA T
HOSPITAL	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	53	47	100	0.62
		26.5%	23.5%	50.0%	
	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	66	34	100	
		33.0%	17.0%	50.0%	
Total		119	81	200	
		59.5%	40.5%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 5, al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de fiabilidad, mediante la prueba estadística T, se encuentra que no difieren de forma significativa ($p 0,62 > 0,05$), siendo los usuarios del Hospital Regional los que presenta un porcentaje de insatisfacción con un 26.5%, así mismo en el Hospital ESSALUD un porcentaje de 33%, encontrando mayores porcentajes de insatisfacción, evidenciando que en ambos casos carecen de la habilidad para ejecutar el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa.

Cuadro 6: “Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de capacidad de respuesta en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

HOSPITAL		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	PRUEBA T
HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES		55	45	100	0.31
		27.5%	22.5%	50.0%	
HOSPITAL ESSALUD TUMBES		62	38	100	
		31.0%	19.0%	50.0%	
Total		117	83	200	
		58.5%	41.5%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 6, al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de capacidad de respuesta, mediante la prueba estadística T, se encuentra que no difieren de forma significativa ($p\ 0,31 > 0,05$), evidenciando un porcentaje de 27.5% de insatisfacción en los usuarios del Hospital Regional; así mismo se obtuvo un porcentaje de 31% de satisfacción en los usuarios del Hospital ESSALUD, lo que demostró poca Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Cuadro 7: “Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de seguridad en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	PRUEBA T
HOSPITAL	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	58	42	100	0.66
		29.0%	21.0%	50.0%	
	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	61	39	100	
		30.5%	19.5%	50.0%	
Total		119	81	200	
		59.5%	40.5%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 7, al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de seguridad, mediante la prueba estadística T, se encuentra que no difieren de forma significativa ($p\ 0,66 > 0,05$), evidenciando que tanto los usuarios del Hospital ESSALUD como los usuarios del Hospital Regional se sienten insatisfechos con un porcentaje de 30,5% y 29% respectivamente, demostrando poco conocimiento para propiciar privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza del personal que brinda la prestación de salud.

Cuadro 8: “Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de empatía en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	PRUEBA T
HOSPITAL	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	58	42	100	0.47
		29.0%	21.0%	50.0%	
	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	63	37	100	
		31.5%	18.5%	50.0%	
Total		121	79	200	
		60.5%	39.5%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD *en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020*”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 8, al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de empatía, mediante la prueba estadística T, se encuentra que no difieren de forma significativa ($p 0,47 > 0,05$), evidenciando que tanto los usuarios del Hospital ESSALUD como los usuarios del Hospital Regional se sienten insatisfechos con un porcentaje de 31,5% y 29% respectivamente, relacionado a la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Cuadro 9: “Comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de aspectos tangibles en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

		INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL	PRUEBAT
HOSPITAL	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	55	45	100	
		27.5%	22.5%	50.0%	0.47
	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	60	40	100	
		30.0%	20.0%	50.0%	
Total		115	85	200	
		57.5%	42.5%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD- *en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020*”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 9, al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de aspectos tangibles, mediante la prueba estadística t, se encuentra que no difieren de forma significativa ($p 0,47 > 0,05$), evidenciando que tanto los usuarios del Hospital ESSALUD como los usuarios del Hospital Regional se sienten insatisfechos con un porcentaje de 30% y 27,5% respectivamente, relacionado a la los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución, con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Cuadro 8: “Satisfacción del usuario externo según sexo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”

SEXO			HOSPITAL		Total
	TOTAL	SATISFECHOS	HOSPITAL REGIONAL II-2 TUMBES	HOSPITAL ESSALUD TUMBES	
MASCULINO	TOTAL	SATISFECHOS	21	4	25
			26,3%	5,0%	31,3% 12.5%
		INSATISFECHO	27	28	55
			33,8%	35,0%	68,8% 27.5%
	Total		48	32	80
			60,0%	40,0%	100,0%
FEMENINO	TOTAL	SATISFECHOS	18	30	48
			15,0%	25,0%	40,0% 24.0%
		INSATISFECHO	34	38	72
			28,3%	31,7%	60,0% 36,0%
	Total		52	68	120
			43,3%	56,7%	100,0%
Total	TOTAL	SATISFECHOS	39	34	73
			19,5%	17,0%	36,5%
		INSATISFECHO	61	66	127
			30,5%	33,0%	63,5%
	Total		100	100	200
			50,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Datos obtenidos del instrumento SERVQUAL aplicado a los usuarios de los Hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes-2020”. Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: En el cuadro 10, se evidencia que del total del porcentaje de satisfacción es de solo 36.5% de los cuales el sexo femenino difiere ligeramente del masculino con (31,3% y 40%) respectivamente; por otro lado el porcentaje de insatisfacción es de 63,5% también el sexo femenino difiere ligeramente del masculino con (68.8% y 60%) respectivamente, lo que nos indica que predomina la insatisfacción de los usuarios respecto a sus expectativas y percepciones en torno a los servicios que la institución le ofrece para recibir una atención de manera constante y cubriendo sus necesidades en el contexto de familia y comunidad.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se logró realizar la comparación de la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD, encontrando que no difieren de forma significativa con un valor de Sig. de 0,46 valor superior a 0,05, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; presentando un porcentaje de satisfacción total de 36.5% de los cuales el 19.5% corresponde al Hospital Regional JAMO II-2 y el 17% corresponde al Hospital ESSALUD; lo que nos indica que los usuarios de ambas instituciones no se encuentran satisfechos con la atención recibida. Resultados que se asemejan a lo mencionado por Espinosa, Muñoz, & Torres (2016) en su investigación “Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo – México” demostrando que la satisfacción fue del 15,06%. El 18,5% refirió insatisfacción y deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital asociándolo con una mala calidad de atención. Del mismo modo Gonzales & Payano (2017-2018) “en su investigación titulada Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Domingo Olavegoya de noviembre 2017 a febrero 2018, se observó un nivel de satisfacción global de 45.7%.

Al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de fiabilidad se evidenció en el cuadro 5 una Sig. 0,62 valor mayor a 0,05 que indica que no difieren de forma significativa en ambos hospitales, evidenciando que en su mayoría los pacientes de ambos hospitales se encuentran insatisfechos con un total de 59.5%, de los cuales el 26.5% corresponde al Hospital Regional JAMO II-2 y el 33.0% corresponde al Hospital ESSALUD, lo que indica que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida. A diferencia de la investigación de Gálvez y García(2016). Dichos resultados mostraron que existe diferencia significativa en la satisfacción de los usuarios que asistieron a consulta en MINSA y ESSALUD, con un porcentaje de 44.6% y 71,7% respectivamente. Por otro lado (Nuñez, 2021) En su investigación “Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez”, encontró que en la dimensión

fiabilidad el 65% se encuentran insatisfechos. Es por ello que Tan y Zeithaml, V. Parasuraman, A. Berry, L. Refieren que fiabilidad es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido dentro de los establecimientos de salud lo cual se ve afectado debido a la pandemia COVID – 19.

En la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario, se obtiene en el cuadro 6 una Sig. de 0,31 valor mayor a 0,05, lo que indica que no difiere de forma significativa en ambos hospitales, encontrando un porcentaje de global de satisfacción de 41.5% de los cuales el 22.5% corresponde al Hospital Regional JAMO II-2 y el 19.0% corresponde al Hospital ESSALUD, lo que indica que el 58.5% se encuentran insatisfechos. Resultados que se asemejan a los presentados por (Nuñez, 2021) En su investigación “Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez”, donde encontró que en la dimensión capacidad de respuesta solo el 34% se encuentran satisfechos. Resultados que difieren a los encontrados por Infantes(2017) en su investigación Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos, donde se encontró que el 72,3% de los evaluados se sentían satisfechos con atención recibida. Para (Donabedian, 1990) la capacidad de respuesta en la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable

Al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de seguridad, se obtiene en la tabla 7 una Sig. de 0,66 valor mayor a 0,05, lo que indica que no difiere de forma significativa en ambos hospitales, encontrando un porcentaje de satisfacción global de 40.5%, de los cuales el 21.0% corresponde al Hospital Regional JAMO II-2 y el 19.5% corresponde al Hospital ESSALUD, lo que indica que el 59.5% se encuentran insatisfechos. Resultados que se asemejan a los encontrados por (Nuñez, 2021) En su investigación realizada en Ecuador, en el año 2020, “Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez”, donde en la dimensión seguridad el 70% se muestran insatisfechos. Por otro lado, Infantes(2017) en su investigación Calidad de atención

y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos, encontró que en la dimensión seguridad el 77,1% se encuentran satisfechos. Lo que significa que el personal de salud no genera confianza en la prestación de sus servicios, demostrando poco conocimiento en cuanto al trato al paciente, por lo tanto no inspira confianza. (Donabedian A. , 2001)

Al comparar la dimensión de empatía de la satisfacción del usuario, obtiene en la tabla 8 una Sig. de 0,47 valor mayor a 0,05, indicando que no existe diferencia significativa en ambas muestras, obteniendo un porcentaje global de satisfacción de 39.5%, de los cuales el 21.0% corresponde al Hospital Regional JAMO II-2 y el 18.5% corresponde al Hospital ESSALUD, lo que indica que el 60.5% se encuentran insatisfechos, evidenciando baja capacidad del personal de salud para entender y atender las necesidades del otro. Resultado que se asemeja a lo encontrado por Gonzales & Payano (2017-2018) en su investigación determinaron que una de las dimensiones menos valoradas fue la empatía con el 50.6% de insatisfacción. Por otro lado Infantes(2017) en su investigación determinó que en la dimensión empatía 73,7% se encontraban satisfechos. Siendo este que para (Donabedian A. , 2001) la empatía es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

La satisfacción en la dimensión de aspectos tangibles en el Hospital regional y Hospital ESSALUD al ser comparadas ambas muestras, los resultados se obtienen en la tabla 9 una Sig. de 0,47 valor mayor a 0,05, lo que indica que no existe diferencia significativa en ambas muestras. Obteniendo un porcentaje global de 42.5% de satisfacción, de los cuales el 22.5% corresponde al Hospital Regional JAMO II-2 y el 20% corresponde al Hospital ESSALUD, lo que indica que el 57.5% se encuentran insatisfechos. Resultado que difiere a lo encontrado por (Nuñez, 2021) donde en la dimensión de aspectos tangibles el 86% se encuentran

satisfechos; así mismo Infantes(2017) en su investigación en la dimensión aspectos tangibles el 73,6% se encuentran satisfechos. Siendo este para (Donabedian A. , 2001) los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Al considerar la satisfacción del usuario según el sexo se evidencia que del total del porcentaje de satisfacción es de solo 36.5% de los cuales el sexo femenino difiere ligeramente del masculino con (24.0% y 12.5%) respectivamente; por otro lado, el porcentaje de insatisfacción es de 63,5% también el sexo femenino difiere ligeramente del masculino con (36.0% y 27.5%) respectivamente. Resultado que se asemeja a lo propuesto por (Nuñez, 2021) En su investigación donde se encontró que 55% se encuentra satisfechos con la atención recibida y de las cuales las de sexo femenino se encuentran en mayor porcentaje.

VI. CONCLUSIONES

1. Al comparar la satisfacción del usuario en el Hospital Regional y Hospital ESSALUD- Tumbes, se evidencia que no presentan diferencias significativas, lo que nos conlleva a rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula con niveles bajos de satisfacción, lo que nos demuestra que los usuarios no se encuentran satisfechos con la asistencia sanitaria que reciben de dichas instituciones, teniendo en cuenta el contexto de la COVID – 19 que se vive en el momento de la realización de la investigación.
2. Comparando la satisfacción del usuario en la dimensión de fiabilidad mediante la prueba estadística T de Student en ambas instituciones hospitalarias, se evidencia que no difieren de forma significativa obteniendo un resultado global de satisfacción de 40.5% lo que indica niveles bajos de satisfacción, por lo que se comprueba que los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención recibida por parte del personal sanitario en el contexto de la COVID – 19.
3. Al comparar la satisfacción del usuario en la dimensión de capacidad de respuesta mediante la prueba estadística T de Student en ambas instituciones hospitalarias, se evidencia que no difieren de forma significativa obteniendo un porcentaje global de satisfacción de 41.5% lo que indica niveles bajos de satisfacción, por lo que se comprueba que los usuarios no se encuentran satisfechos con la disposición por parte del personal de salud para servir de manera oportuna de acuerdo al contexto de pandemia por la COVID -.19.
4. Al realizar la comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de seguridad mediante la prueba estadística T de Student en ambas instituciones hospitalarias, se evidencia que no difieren de forma significativa obteniendo un porcentaje global de satisfacción de 40.5% lo que indica niveles bajos de satisfacción, afirmando que el personal de salud no inspira

la confianza suficiente en la atención requerida por los usuarios debido a que los servicios no se encuentran trabajando con normalidad en el contexto de COVID - 19.

5. Realizando la comparación de la satisfacción del usuario en la dimensión de empatía mediante la prueba estadística T de Student en ambas instituciones hospitalarias, se evidencia que no difieren de forma significativa obteniendo un porcentaje global de satisfacción de 39.5% lo que indica niveles bajos de satisfacción, lo cual muestra baja capacidad del personal de salud para entender y atender las necesidades del otro, debido al contexto de pandemia por la COVID - 19.

6. Comparando la satisfacción del usuario en la dimensión de aspectos tangibles mediante la prueba estadística T de Student en ambas instituciones hospitalarias, se evidencia que no difieren de forma significativa obteniendo un porcentaje global de satisfacción de 42,5 lo que indica niveles bajos de satisfacción, lo cual muestra baja percepción de las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad, de acuerdo al contexto de pandemia por la COVID- 19 en que se encuentran dichas instituciones.

7. En lo que respecta a la satisfacción del usuario según el sexo se evidencia que del total del porcentaje de satisfacción es de solo 36.5% de los cuales el sexo femenino difiere ligeramente del masculino con (24.0% y 12.5%) respectivamente; por otro lado, el porcentaje de insatisfacción es de 63,5% también el sexo femenino difiere ligeramente del masculino con (36.0% y 27.5%) respectivamente. Lo que nos demuestra que las mujeres en su mayoría no se encuentran satisfechas con la asistencia sanitaria que reciben de dichas instituciones en el contexto de pandemia por la COVID -19.

VII. RECOMENDACIONES

El Ministerio de Salud (MINSA) debe capacitar al personal para una atención más rápida y efectiva, aumentar el personal en dichas áreas de mayor demanda para una mayor fluidez y no generar aglomeración de pacientes.

A los directores de las instituciones en mención se sugiere reforzar la capacitación del personal asistencial con temas específicos de sensibilización y buen trato al usuario o paciente, ya que mientras más conocimiento obtengan mayor será la capacidad de los mismos para ofrecer el servicio de manera oportuna.

El personal de salud debe tener buena comunicación con los usuarios con la finalidad que pueda resolver todas sus dudas, lo que ayudaría a cumplir con sus necesidades dando otra perspectiva de la atención hospitalaria, mejorando así el sistema de salud.

El personal de salud deberá poner mayor énfasis a las opiniones de los usuarios externos, quienes finalmente son las personas que evalúan la calidad de atención y son beneficiarios de las mejoras que se puedan realizar dentro de dichos establecimientos de salud.

Asumiendo que los usuarios que acuden a consulta médica es debido a alguna dolencia o padecimiento es por ello se recomienda que se realice una atención individualizada, desarrollando un importante sentido de empatía para poder entender claramente la necesidad del usuario y poder apoyarlo en sus requerimientos lo que sería de gran importancia dado que cada usuario tiene una necesidad en particular y requiere que el personal asistencial y administrativo entienda su malestar de salud.

Los profesionales psicólogos que laboran dentro de los establecimientos de salud tienen que ofrecer charlas de un buen trato al paciente a todo el personal de salud que labora en dichos establecimientos, enfatizando la importancia que significa para el paciente sentir una atención de calidad.

A los estudiantes de los últimos ciclos e investigadores de pregrado de las distintas universidades de la ciudad de Tumbes deberían realizar estudios en cuanto al tema de satisfacción en el usuario externo en los establecimientos de salud, sobre todo en las zonas más alejadas de la ciudad, ello apoyará en los resultados para el manejo del personal calificado el cual pueda atender adecuadamente a los usuarios externos, debido a que no hay mucho control interno siendo esto una debilidad de muchas instituciones de salud.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, R. (julio de 2017). *Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
- Americano, C. M. (2010). "Satisfacción del usuario". *Revista Colegio Médico* , 65.
- Bustamante, J. (2014). *Repositorio de Universidad de Guayaquil* . Obtenido de Repositorio de Universidad de Guayaquil : <http://www.uaeh.ficsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%2>
- Cantú, H. (2012). *Desarrollo de una cultura humana* . México: Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Cardozo. (1965). "Un estudio experimental del esfuerzo del consumidor, expectativa y satisfacción". *Revista de investigación de mercados* , 244 - 249.
- Casalino-Carpio, G. (2010). Calidad de servicio de la consulta externa de un hospital general de Lima. *Sociedad Peruana Medicina Interna* , 143- 152 .
- Castanheira, T. (2020). Con el colapso del sistema de salud, Ecuador es el epicentro de la crisis del coronavirus en América Latina. *World Socialist We Site*, 35-36.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico INM*. Tesis, Universidad Central de Ecuador, Ecuador.
- Donabedian. (248 -249 de 1990). "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" . *Salud pública de Mexico*, 248- 249 . Obtenido de Salud pública de Mexico .
- Donabedian, A. (2001). Calidad Asistencial. *Organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial* , 1 - 76 .
- Enriquez, E. (2018). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de Repositorio Universidad Cesar Vallejo: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/33535/enriquez_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinosa, Muñoz, & Torres. (2016). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo . *Scielo* .
- Familiar, I. d. (1992). *Encuesta de servicios*.

- García, G. y. (2016). *Revista Científica Institucional Tzhoecoén*. Obtenido de Revista Científica Institucional Tzhoecoén: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
- Gea, & Jimenez, :. H. (2001). Opinión de los usuarios sobre la calidad de servicio en salud . *Calidad asistencial* , 37 - 44.
- Godinez, Reyes, Arisa, Maruris, & Cabañas, C. y. (2014). Nivel de satisfacción de usuarios de consulta externa en un hospital público. *Psicología y Salud*, 97 - 107.
- González Dávila, L. (2016). *Repositorio Universidad Cesar Vallejo* . Recuperado el 10 de Noviembre de 2019 , de Repositorio Universidad Cesar Vallejo : http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15260/Gonz%C3%A1les_DLb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, R., & Payano, M. (2017-2018). *Universidad del Centro del Perú*. Recuperado el 18 de noviembre de 2019 , de Universidad del Centro del Perú: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4351/Gonzales%20Y-Payano%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hamui, Fuentes, Aguirre, & Ramírez. (25 de febrero de 2014). *Institutos Nacionales de Salud y Hospitales*. Obtenido de Institutos Nacionales de Salud y Hospitales: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Hernández, R., & Fernández C. & Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación . En R. Hernández, & P. Fernández C. & Baptista, *Metodología de la investigación* . Mexico : Mc Graw–Hill Interamericana.
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Peruana de Medicina Integrativa* , 133- 139.
- Informática, I. N. (Diciembre de 2014). *INEI*. Obtenido de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
- Kaushal. (2016). Expectativas y percepciones de la calidad del servicio de los pacientes hacia servicios de atención medica. *SCMS de gestión india*.
- Kotler, & Fernandez. (2016). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de La Satisfacción del Cliente.
- Malarin, L. (2018). *Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo* . Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16173>
- Malhotra, N. (2004). *Promonegocios.net* . Obtenido de Promonegocios.net : <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Millán. (1998). *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*. Obtenido de Investigaciones europeas de dirección y economía de la

empresa:

file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDos FactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf

- MINSAL. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud*. Lima: Imprenta MINSAL.
- MINSAL. (2016). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Obtenido de Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo: <http://bvs.minsal.gob.pe/local/minsal/2252.pdf>
- MINSAL. (2020). *SITUACION EPIDEMIOLOGIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN CENTROS HOSPITALARIOS . LIMA - PERU*.
- Miyahira, J. (2015). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? *Scielo* .
- Murayari, F. (2020). Satisfacción de los usuarios en consultorios externos. *Universidad privada de la selva peruana* .
- Núñez. (2021). "Nivel de Satisfacción de el proceso de atención ante el COVID-19". *Universidad Técnica de Ambato - Ecuador.*, 15 - 20.
- OMS. (2003). *Organización Mundial de la salud* . Obtenido de Organización Mundial de la salud : <http://www.acuedi.org/ddata/3351.pdf>
- Orozco, J. (Junio de 2017). *Repositorio UNAM* . Obtenido de Repositorio UNAM : <http://repositorio.unam.edu.mx/7910/2/t953.pdf>
- Parasuraman, & Berry, Z. y. (25 de Junio de 1985). *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Obtenido de Revista de ciencias administrativas y sociales: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Parasuraman, & Zeithaml, B. y. (1991). "Understanding Customer Expectations of Service". *Sloan Management Review*, 42.
- Pezoa. (2014). *Departamento de Estudios y Desarrollo*. Obtenido de Departamento de Estudios y Desarrollo: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf
- Ramos, L. (2015). *Repositorio Académico de la USMP*. Obtenido de Repositorio Académico de la USMP: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2116/1/ramos_la.pdf
- Ramos, M. (2015). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en salud en el Hospital Camana. *CONCYTEC* .
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza . *Universidad de Barcelona* , 139- 153.

- Rivas. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. . *Revista Cubana de Enfermería,,* 32-34.
- Salud, D. R. (18 de Agosto de 2016). *Plan operativo institucional*. Obtenido de Plan operativo institucional:
<http://www.diresatumbes.gob.pe/transparencia/PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%202016.pdf>
- Salud, M. d. (s.f.). *Repositorio Universidad de Colombia*. Obtenido de Repositorio Universidad de Colombia:
<http://www.uaeh.ficsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%2>
- Salud, O. M. (5 de mayo de 2017). *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Boletín de la Organización Mundial de la Salud:
<https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- Sanchez, & Reyes. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanista*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Suprenant. (1982). Investigación de los determinantes de la satisfacción . *Revista de Investigación de Mercados*.
- Thompson, & Sunol. (1995). Expectativas como determinantes del paciente . *Revista internacional para calidad de atención médica* , 127-141.
- Tumbes, D. R. (31 de agosto de 2016). *Plan operativo institucional* . Obtenido de Plan operativo institucional :
<http://www.diresatumbes.gob.pe/transparencia/PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%202016.pdf>
- Valendia, Ardón, & M., J. (2007). Satisfacción . *Gerenc Polit Salud Bogotá*, 139 - 168.
- Valenzuela, L. (5 de junio de 2018). *Repositorio digital de la Universidad Tecnica del Norte*. Obtenido de Repositorio digital de la Universidad Tecnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8250>
- Villagarcia, Delgadillo, Gonzales, & Arguello. (2017). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Scielo*.
- Zafra, J., Veramendi, L., & Villa, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *Sociedad Científica San Fernando, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú*, 76- 87.
- Zas, B. (15 de Febrero de 2016). *Psicología científica* . Obtenido de Psicología científica :
<http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articul>

IX. ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Título: Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes- 2020								
Variable	Dimensiones	Problema general	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Instrumento	Diseño	Población
Satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	¿Cuál es la diferencia de la satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Regional JAMO II- 2 Y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes - 2020?	Comparar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes – 2020.	-Identificar la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID – 19 – Tumbes – 2020. -Comparar la satisfacción del usuario externo en la dimensión de fiabilidad en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes -2020. -Comparar la satisfacción del usuario externo en la dimensión de capacidad de respuesta en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes -2020.	Ha: Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes – 2020. Ho: No Existen diferencias significativas en la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital	SERVQUAL	No experimental descriptivo comparativo	Total de pacientes atendidos en emergencias.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



				<p>-Comparar la satisfacción del usuario externo en la dimensión de seguridad en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes -2020.</p> <p>-Comparar la satisfacción del usuario externo en la dimensión de empatía en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes -2020.</p> <p>-Comparar la satisfacción del usuario externo en la dimensión de aspectos tangibles en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes -2020.</p> <p>- Comparar la satisfacción del usuario externo según sexo en el Hospital Regional JAMO II-2 y Hospital ESSALUD en tiempos de COVID-19 – Tumbes -2020.</p>	ESSALUD en tiempos de COVID -19 – Tumbes – 2020.			
--	--	--	--	--	--	--	--	--



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



Anexo 2:

MATRIZ DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición	Escala total
<p style="text-align: center;">Satisfacción del usuario</p> <p>Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen la satisfacción como la valoración del usuario en el cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones en relación a los servicios que esta le ofrece, a través de las principales actividades del proceso de atención.</p>	<p>Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.</p>	Preguntas del 01 al 05	Cuestionario de SERVQUAL (Parasuraman)	Escala de Likert > 60% POR MEJORAR 40 – 60% EN PROCESO < 40% ACCEPTABLE
	<p>Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.</p>	Preguntas del 06 al 09		
	<p>Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.</p>	Preguntas del 10 al 13		
	<p>Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.</p>	Preguntas del 14 al 18		
	<p>Aspectos tangibles: es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.</p>	Preguntas del 19 al 22		



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Anexo 3:

	N° de encuesta: _____	
Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en los establecimientos del nivel II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de inicio: ____/____/____ Hora final: ____/____/____	
Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud, sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado:	Usuario (a): <input type="checkbox"/> Acompañante: <input type="checkbox"/>	
2. Edad del encuestado en años:	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	
4. Nivel de estudio:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
5. Tipo de usuario:	Nuevo	1
	Continuador	2
6. Especialidad / servicio en que se 7. atendió: _____		



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

EXPECTATIVAS

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que 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.							



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

PERCEPCIONES

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le oriento y explico de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P ¿El médico 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 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 brindo 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 trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El médico que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre su problema de salud?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindo el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaran?							
19	P ¿Los carteles letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes							
20	P ¿La consulta externa conto 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?							



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Anexo 4:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mi nombre es Bahrein de Jesús Peña Márquez, soy estudiante de la Escuela Profesional de Psicología perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes. Actualmente me encuentro realizando una investigación que tiene como objetivo comparar la satisfacción del usuario externo en los hospitales JAMO II-2 y ESSALUD en tiempos de COVID- 19, los resultados obtenidos contribuirán a elaborar estrategias de mejora en las instituciones en mención, para satisfacer al usuario externo.

La información que me pueda brindar será completamente confidencial, esto quiere decir que no se brindará información sobre sus respuestas, siendo utilizadas con fines académicos, para ello le solicito su colaboración de forma voluntaria para el presente estudio dando su aprobación y consentimiento.

Yo.....
..., con DNI N°..... usuario de consulta externa del Hospital....., después de comprender la finalidad de la investigación, doy mi consentimiento de manera consciente y voluntaria.

Sin más que agregar, se le agradece por su participación.



Firma del participante

Tumbes.....de.....2020



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Anexo 5:

VALIDACION DEL CUESTIONARIO SERVQUAL

MINISTERIO DE SALUD No. 527-2011/MINSA

REPUBLICA DEL PERU



Resolución Ministerial

Lima, 11 de Julio del 2011.

Visto el Expediente N°10-109338-001, que contiene los memorandos N°s 6293-2010-DGSP/MINSA y 2848-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral II del Título Preliminar de la Ley N° 26842 "Ley General de Salud" establece que la protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas, es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividades de salud mental;

Que, mediante Memorándum N° 6293-2010-DGSP/MINSA, la Dirección General de Salud de las Personas propone para su aprobación el proyecto de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuya finalidad es contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario externo;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;

Con las visaciones del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud; y,

De conformidad con lo previsto en el literal l) del artículo 8° de la Ley N° 27657-Ley del Ministerio de Salud;


 Z. Solís V.


 P. León Qui.


 C. ACOSTA R.


 W. Olivera A.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SE RESUELVE:



Z. Solis V.



Artículo 1°.- Aprobar la "Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, queda encargada de la difusión, supervisión y evaluación de lo dispuesto en la citada Guía Técnica.

Artículo 3°.- Las Direcciones de Salud de Lima y las Direcciones Regionales de Salud o quien haga sus veces en el ámbito regional, son responsables de la implementación, supervisión y aplicación de la presente Guía Técnica.

Artículo 4°.- La Oficina General de Comunicaciones dispondrá la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dqe_normas.asp.



W. Olivera A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.


OSCAR RAÚL UGARTE UBILLUZ
Ministro de Salud





**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Guía Técnica

**Para la Evaluación de la Satisfacción del
Usuario Externo en los Establecimientos de
Salud y Servicios Médicos de Apoyo**



RM N° 527-2011/MINSA





UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Anexo 6:

CARTAS DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
DESARROLLAR ACTIVIDADES DE
EJECUCIÓN DE TESIS.**

**DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL
"JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA
JAMO II-2 – TUMBES".**

YO, BAHREIN DE JESUS PEÑA MARQUEZ estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**, identificada con DNI N° 63088701, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que me encuentro elaborando mi proyecto de tesis denominado: "**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 Y HOSPITAL ESSALUD –TUMBES - 2020**", bajo el asesoramiento del docente Mg. **Eladio Vladimir Quintana Sandoval**.

Que, en el marco de la ejecución de mi proyecto de tesis, tengo que realizar algunas actividades de aplicación de instrumentos a **pacientes que acuden a atención médica en el servicio de emergencia**, durante el mes de octubre del año 2020.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a vuestro despacho, me permita realizar las actividades de aplicación de los instrumentos de recolección de datos a pacientes que acuden a atención médica en el servicio de emergencia durante el periodo indicado.

En espera de vuestra respuesta favorable, me despido de Ud. agradeciéndole por anticipado

Tumbes, setiembre del 2020.

BAHREIN DE JESUS PEÑA MARQUEZ
Estudiante tesista.

MG. ELADIO QUINTANA SANDOVAL
Asesor de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
DESARROLLAR ACTIVIDADES DE
EJECUCIÓN DE TESIS.**

**DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL
"CARLOS ALBERTO CORTEZ JIMENEZ
ESSALUD – TUMBES".**

YO, BAHREIN DE JESUS PEÑA MARQUEZ estudiante del IX ciclo de la Escuela Profesional de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, **UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**, identificada con DNI N° 63088701, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que me encuentro elaborando mi proyecto de tesis denominado: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL JAMO II-2 Y HOSPITAL ESSALUD –TUMBES - 2020"**, bajo el asesoramiento del docente Mg. **Eladio Vladimír Quintana Sandoval**.

Que, en el marco de la ejecución de mi proyecto de tesis, tengo que realizar algunas actividades de aplicación de instrumentos a **pacientes que acuden a atención médica en el servicio de emergencia**, durante el mes de octubre del año 2020.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a vuestro despacho, me permita realizar las actividades de aplicación de los instrumentos de recolección de datos a pacientes que acuden a atención médica en el servicio de emergencia durante el periodo indicado.

En espera de vuestra respuesta favorable, me despido de Ud. agradeciéndole por anticipado

Tumbes, setiembre del 2020.

BAHREIN DE JESUS PEÑA MARQUEZ
Estudiante tesista.

MG. ELADIO QUINTANA SANDOVAL
Asesor de Tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

55	1	2	5	4	6	5	5	5	5	1	6	4	6	4	3	1	6	4	6	2	3	4	6	5	3	6	3	2	4	3	6	4	7	3	4	6	3	4	3	4	3	5	3	3	5				
56	1	2	4	6	4	1	3	3	1	3	2	2	1	3	5	4	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7			
57	1	2	2	4	4	6	2	4	2	4	5	4	2	4	5	4	2	7	5	4	6	3	2	3	4	1	3	4	4	4	6	6	6	6	3	5	6	6	6	6	6	4	4	2	4	4			
58	1	2	1	4	5	6	3	5	6	4	6	4	5	4	3	4	5	3	4	3	6	5	4	5	4	5	3	3	2	3	4	5	5	3	3	3	2	3	5	7	7	7	7	6	5	3	5		
59	1	2	6	4	2	2	1	4	6	7	3	2	5	6	3	2	1	7	4	3	5	3	7	3	4	3	2	5	4	3	2	5	3	7	3	2	3	2	5	4	6	3	6	3	2	1			
60	1	2	5	4	3	7	3	1	4	5	7	4	3	3	2	3	2	4	5	3	5	5	3	4	2	7	3	5	4	3	2	4	3	2	5	2	4	2	2	4	5	3	3	3	3				
61	1	2	5	6	2	1	4	5	3	6	2	1	7	3	4	5	6	3	5	2	6	4	2	3	7	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	2	7	4	4	3	2	3	4	4			
62	1	2	4	5	2	1	6	7	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5	3	4	2	4	5	2	7	2	4	2	4	4	5	6	5	3	2	4	6	7	4	3	5	3	3	3					
63	1	2	4	5	6	2	7	6	4	5	3	2	4	2	4	3	5	3	5	3	6	4	3	2	3	4	6	7	4	4	3	5	5	7	5	4	4	5	7	6	4	4	3	2	4	4			
64	1	2	6	4	4	4	7	6	4	5	4	3	4	3	7	5	4	3	5	5	4	3	5	3	1	2	1	3	4	7	6	3	2	6	5	7	4	3	3	5	6	3	2	2	2	2			
65	1	2	4	3	6	1	2	7	3	5	2	6	2	7	3	2	3	6	4	3	5	6	3	7	4	6	5	3	2	4	6	7	5	4	3	2	4	6	4	3	7	1	4	3	3	3			
66	1	2	4	5	6	2	7	1	5	6	4	2	6	4	6	4	2	4	3	2	4	3	3	4	7	2	5	3	5	6	3	5	2	1	7	5	3	2	4	3	6	3	7	3	3				
67	1	2	3	3	4	3	2	4	5	6	4	2	2	5	4	4	4	7	5	4	4	7	5	4	2	2	6	5	7	4	4	3	3	2	6	7	3	2	4	5	6	2	5	6	4	3			
68	1	2	4	3	2	6	5	3	7	3	3	4	5	3	3	5	4	3	4	2	2	3	4	5	4	3	4	4	5	2	4	3	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	7	6	4	4			
69	1	2	4	5	3	6	7	7	5	4	4	3	3	5	7	6	1	2	1	1	5	3	6	7	5	3	3	5	4	3	5	6	7	5	2	4	5	6	5	4	4	5	6	6	4	4			
70	1	2	3	2	4	6	5	4	7	4	3	5	3	6	3	7	2	1	6	3	2	4	2	4	6	3	3	6	5	3	7	1	2	3	4	5	6	7	4	5	3	7	5	6	4	3			
71	1	2	5	6	4	7	4	6	2	1	4	5	6	3	2	6	3	5	3	7	4	3	4	3	3	2	4	6	5	7	3	4	2	4	4	4	4	5	6	4	7	3	2	1	1	5			
72	1	2	6	5	3	2	1	6	7	3	4	5	3	4	5	6	3	2	5	3	2	1	3	4	5	3	3	4	3	5	3	5	3	4	2	1	3	4	5	6	4	6	7	2	1	5			
73	1	2	6	4	4	3	2	7	2	4	5	1	2	3	2	4	6	2	3	7	3	5	2	2	2	4	5	6	3	5	3	3	5	6	7	4	2	2	4	6	4	6	7	4	2	4			
74	1	2	5	4	6	7	2	1	2	5	4	7	3	5	2	5	3	7	2	1	5	4	6	4	3	2	4	3	5	6	7	3	5	3	4	5	6	4	5	4	3	4	6	7	4	3			
75	1	2	5	4	3	6	3	5	4	3	3	2	4	5	3	5	3	6	5	2	1	3	6	5	2	1	3	6	7	4	3	5	3	4	5	4	6	4	5	4	4	6	4	6	5	4	3		
76	1	2	7	5	1	3	4	6	3	2	4	5	3	7	6	3	2	5	3	5	3	5	3	5	7	2	1	6	7	4	2	4	5	3	4	3	5	6	4	6	3	6	3	6	4	7	2		
77	1	2	5	3	2	6	7	4	3	6	2	5	3	2	1	4	6	7	4	3	6	3	3	5	4	3	4	3	5	6	7	5	4	3	3	5	6	3	5	3	5	3	7	1	2	5			
78	1	2	3	4	5	2	5	3	6	7	2	3	4	6	5	3	2	1	2	1	3	1	2	4	5	5	6	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	7	6	4	3	2	4	2	5		
79	1	2	6	5	3	4	3	2	7	4	5	4	6	2	5	6	7	4	3	2	5	6	4	7	2	4	5	4	5	6	4	3	4	6	5	4	3	3	5	6	7	1	1	3	7	4			
80	1	2	2	4	3	5	3	4	5	3	2	3	2	5	6	2	4	7	5	3	4	4	5	3	2	4	5	3	3	4	3	6	7	4	3	4	6	4	2	4	2	4	3	5	3	5			
81	1	2	5	6	4	3	2	3	5	6	3	2	1	4	5	6	7	2	4	2	3	5	6	7	2	1	5	6	5	5	4	3	2	4	6	7	4	2	3	1	3	3	2	3	3	3			
82	1	2	2	3	5	6	7	1	2	4	6	5	4	6	3	3	2	6	4	2	2	7	5	3	2	3	3	2	4	6	5	3	3	5	6	4	3	2	2	2	4	1	1	1	4	4			
83	1	2	3	5	3	2	4	6	3	2	7	4	2	3	5	5	6	3	6	3	6	3	5	6	3	6	7	3	2	1	2	4	1	4	6	7	3	2	1	3	4	2	3	5	7	4	5	2	
84	1	2	6	4	2	4	5	3	5	3	2	7	5	3	6	5	4	6	3	6	3	6	3	5	3	2	4	3	2	4	7	4	4	6	7	2	2	4	5	2	5	6	3	1	1	3	5		
85	1	2	7	6	4	3	5	4	3	6	3	7	2	1	3	5	4	6	3	4	3	2	4	6	4	7	4	3	2	5	4	4	7	4	3	5	3	5	3	5	3	5	4	2	5	3	3	3	
86	1	2	6	7	3	1	3	1	6	1	3	2	1	5	3	6	3	6	4	2	3	5	3	5	3	5	6	7	5	3	2	5	4	6	4	3	5	5	4	5	3	6	3	4	3	2			
87	1	2	1	4	5	3	6	3	7	3	2	4	5	2	1	3	6	3	2	2	4	7	5	3	5	3	2	4	7	6	3	2	5	3	2	4	4	3	6	3	2	1	3	5	3	5	2		
88	1	2	7	4	2	5	4	3	2	1	3	5	6	4	3	5	4	2	4	3	3	2	1	6	4	2	4	3	5	3	3	2	4	2	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	6	4
89	1	2	5	3	6	3	2	1	4	6	6	3	7	3	4	5	3	5	3	2	1	3	5	2	1	3	5	2	4	2	4	5	3	3	5	3	5	3	2	2	6	4	2	5	3	3			
90	1	2	4	3	5	6	2	1	4	5	6	4	3	4	5	7	4	6	4	6	4	3	7	3	5	3	2	4	2	1	3	5	4	3	3	5	3	4	5	3	4	3	5	7	4	3			
91	1	2	3	5	6	7	3	2	1	3	4	2	3	4	5	6	3	3	4	3	4	3	5	3	2	4	3	2	4	2	6	3	7	2	3	2	2	4	6	7	4	2	3	5	3	4			
92	1	2	1	2	5	4	6	4	7	4	3	5	3	5	3	4	5	7	4	3	5	3	4	5	3	6	1	3	4	5	6	3	2	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	3			
93	1	2	5	3	6	3	2	5	3	7	4	6	3	3	2	2	4	4	3	6	4	5	4	3	2	4	5	4	2	6	7	2	1	4	5	6	4	4	3	5	3	5	3	5	3	5			
94	1	2	1	4	6	3	5	4	3	6	7	3	3	2	2	3	2	2	4	6	4	3	3	5	3	5	6	3	3	6	4	7	3	4	6	3	5	3	5	7	4	3	2	2	4	4			
95	1	2	3	2	5	6	3	6	3	6	3	6	3	6	5	7	3	2	2	1	1	1	4	5	6	3	7	4	3	4	6	2	3	5	3	2	4	5	3	6	2	1	1	4	3	4			
96	1	2	3	5	6	3	6	7	1	3	5	6	7	2	4	6	4	3	5	3	5	3	5	3	6	3	4	6	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	5	3			
97	1	2	5	6	3	1	7	2	1	2	4	7	3	1	1	4	4	2	5	3																													



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

113	2	1	4	5	3	5	7	3	5	5	4	3	5	7	2	2	1	3	5	6	5	4	3	3	3	7	7	4	3	2	2	3	5	3	3	7	3	3	1	2	1	3	4	2	2	2		
114	2	1	4	5	1	7	4	2	6	2	4	6	3	5	3	5	3	1	5	6	3	1	5	4	7	1	2	3	4	5	6	1	7	2	2	4	5	6	1	7	2	4	5	5	1	4		
115	2	1	5	2	1	4	5	2	2	3	4	2	2	2	5	7	6	2	3	4	5	1	2	5	1	2	3	4	5	4	7	1	5	2	5	1	2	2	4	6	4	7	2	4	7	5		
116	2	1	4	2	1	5	7	2	5	6	4	1	2	4	7	5	6	3	4	7	2	1	5	2	4	6	1	2	3	2	5	7	1	2	3	4	2	5	4	7	1	5	4	2	4	4		
117	2	1	1	5	7	6	1	2	4	5	2	1	5	6	7	1	5	2	4	6	2	4	2	7	5	6	1	2	3	7	5	1	4	2	4	5	4	1	2	4	5	6	7	2	1	4		
118	2	1	1	7	5	4	6	1	2	5	4	6	1	2	6	4	7	2	2	4	5	6	2	7	5	1	2	6	4	5	4	5	7	2	4	5	4	1	2	4	5	6	1	7	2	4		
119	2	1	2	2	4	5	7	1	2	5	6	5	5	6	7	2	7	4	5	1	2	6	5	4	2	5	2	5	4	7	6	5	2	6	6	5	2	5	4	5	7	1	6	5	4	1		
120	2	1	4	5	2	7	6	1	5	2	6	4	2	3	1	4	2	5	7	2	5	2	4	5	2	1	5	4	6	7	1	5	4	2	2	6	4	4	5	6	6	1	7	4	5			
121	2	1	5	2	1	3	4	5	4	2	6	7	2	6	4	2	1	5	4	2	7	5	6	1	4	2	5	6	4	2	5	5	7	2	6	4	1	2	5	7	5	4	6	1	1	5		
122	2	1	1	5	5	7	2	4	6	3	4	5	2	7	1	5	4	2	4	6	2	4	5	7	1	5	6	4	2	1	5	4	6	2	3	1	7	5	1	5	4	2	6	4	4	5		
123	2	1	1	5	6	4	7	2	1	6	4	1	5	2	5	6	4	7	2	2	5	7	6	1	5	2	4	6	5	5	4	3	4	5	2	2	5	6	1	4	5	2	4	2	4	4		
124	2	1	5	6	3	2	7	4	3	2	1	6	1	4	5	6	7	2	4	3	5	2	5	5	5	6	3	7	2	4	1	4	5	6	7	7	2	1	3	3	5	2	2	6	4	4		
125	2	1	5	6	7	4	7	4	7	4	7	3	2	5	2	6	7	1	6	3	6	3	5	6	5	2	4	1	3	4	6	2	7	1	4	5	2	6	2	6	7	3	7	3	2	5	6	
126	2	1	2	6	4	2	7	5	2	4	5	7	1	5	3	1	5	7	2	5	5	4	6	7	2	4	5	5	7	2	4	5	5	6	1	7	2	5	6	4	2	7	5	5	5			
127	2	1	1	2	7	6	4	5	2	2	4	2	7	5	7	6	2	3	4	7	5	4	5	1	5	6	7	2	1	5	7	5	6	1	5	3	1	4	2	2	2	7	5	4	5	5		
128	2	1	1	5	4	7	2	1	5	6	4	2	5	4	5	5	7	1	5	7	5	2	1	3	4	5	2	2	1	4	6	4	5	5	7	5	1	2	2	4	5	2	2	1	5			
129	2	1	2	1	7	2	6	4	2	4	1	5	2	4	2	6	7	2	1	5	2	1	4	5	2	6	1	2	5	7	5	1	7	2	5	4	5	1	2	2	3	4	2	2	2	2		
130	2	1	2	5	1	2	4	7	4	5	6	7	1	5	2	4	5	6	2	1	4	2	2	7	2	5	1	6	6	1	2	7	3	1	7	5	2	8	2	7	5	2	2	1	1	2		
131	2	1	4	5	3	2	7	1	4	5	3	6	3	2	4	6	3	6	4	3	5	3	4	2	4	3	7	5	2	1	6	4	6	7	4	3	3	7	3	2	1	5	7	2	2	2		
132	2	1	4	5	6	5	3	1	5	6	3	4	5	2	5	6	1	5	2	7	1	3	5	4	2	4	6	2	4	1	5	7	2	1	3	2	6	7	2	3	2	4	2	2	2	2		
133	2	2	3	2	6	5	1	7	2	4	5	3	5	4	3	2	3	6	7	2	7	2	2	5	2	5	2	4	2	4	2	4	4	6	3	7	3	3	7	2	2	2	5	2	3	3		
134	2	2	4	5	7	3	3	2	3	5	6	1	7	2	5	2	4	5	6	7	5	3	4	2	1	3	5	4	5	7	4	3	5	3	1	4	2	4	2	2	6	3	2	2	2	2		
135	2	2	4	4	6	7	3	2	5	6	2	1	6	4	7	4	3	6	3	7	3	5	3	5	3	3	6	2	1	5	7	2	4	1	5	2	2	2	2	2	2	6	4	4	7			
136	2	2	6	3	1	7	2	4	3	2	1	4	5	2	4	6	2	5	3	7	3	5	3	7	4	3	4	2	3	4	5	3	4	3	4	2	7	6	1	3	5	4	6	3	1	6		
137	2	2	2	3	6	1	7	3	4	2	4	6	2	7	1	5	3	6	3	2	6	2	6	7	3	6	3	6	3	3	4	3	5	6	3	2	7	3	6	3	7	2	1	5	6	7		
138	2	2	5	2	6	1	7	2	4	1	4	1	5	4	6	3	7	3	7	3	2	4	2	1	4	2	5	2	6	2	6	7	2	1	4	6	4	2	4	2	1	4	1	5	6	1		
139	2	2	7	2	4	7	3	2	5	6	2	7	3	5	2	6	7	3	4	6	7	4	3	3	5	6	1	5	3	2	5	6	7	3	2	4	5	3	4	3	4	5	6	7	1	6		
140	2	2	3	4	5	6	1	2	3	7	6	4	3	5	4	6	3	2	7	1	5	4	6	7	3	2	5	2	7	3	2	4	3	4	7	3	2	6	3	4	5	2	3	1	6	7		
141	2	2	5	6	2	7	2	5	6	1	4	3	6	2	1	6	3	2	4	2	5	4	3	7	1	3	6	7	2	4	8	2	1	7	5	3	3	3	4	3	5	2	6	1	5	7		
142	2	2	5	4	2	3	7	2	1	4	5	7	6	2	5	4	7	2	5	6	4	2	6	5	7	3	4	1	6	7	4	5	3	6	3	4	6	5	3	7	2	4	5	6	1	5		
143	2	2	6	6	2	7	2	6	3	5	1	6	4	3	6	7	1	6	7	4	3	4	5	3	7	6	3	7	6	2	6	7	4	3	5	6	3	7	4	3	6	4	7	2	4	1	5	6
144	2	2	5	4	7	2	1	6	7	3	2	6	3	5	3	2	6	5	7	6	5	7	5	6	3	7	2	4	3	5	3	7	1	4	6	3	5	4	7	6	3	3	3	3	3			
145	2	2	4	6	4	3	4	2	4	2	4	3	6	7	4	2	4	6	4	7	3	4	2	4	6	7	2	1	4	5	3	6	3	4	2	7	3	2	6	3	2	4	3	5	7	4	4	4
146	2	2	4	6	2	1	5	6	6	4	7	3	7	2	4	5	2	6	3	7	3	3	2	3	2	6	2	6	4	3	3	7	3	5	3	6	4	3	5	3	3	7	4	6	4	3		
147	2	2	5	4	2	4	7	3	1	2	6	3	5	2	5	2	1	6	5	6	3	7	2	4	1	6	3	7	3	2	7	3	2	6	3	3	6	3	6	3	2	1	5	3	3	2		
148	2	2	4	5	7	5	3	7	5	3	7	4	3	4	7	2	1	4	3	2	5	4	6	2	7	3	3	4	5	1	3	6	4	7	4	2	2	4	3	5	3	5	6	3	4	4		
149	2	2	4	5	6	7	3	2	5	3	4	3	6	3	6	4	3	5	6	2	3	2	5	6	7	1	2	5	4	6	4	7	4	3	4	3	2	1	4	5	4	6	2	1	7	4		
150	2	2	1	3	4	5	6	4	3	5	2	5	2	6	7	1	6	3	2	4	7	4	3	6	2	3	5	6	6	3	4	2	6	2	1	7	4	2	3	4	2	3	5	3	2	6		
151	2	2	3	3	1	4	1	1	2	1	3	5	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4	1	2	1	3	3	5	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3		
152	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
153	2	2	4	6	3	2	3	5	6	7	4	6	4	3	2	2	4	3	1	1	2	3	4	5	4	5	5	2	3	4	5	3	5	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
154	2	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2		
155	2	2	5	4	6	5	5	5	5	1	6	4	6	4	3	1	6	4	6	2	3																											